25 ans

Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

Tout comme vous, je suis unique

Rapport annuel

Rapport annuel de gestion 2002-2003

Office des personnes handicapées du Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Office des personnes handicapées du Québec.

Dépôt légal - 2003
Bibliothèque national du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-41495-0
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2003

106-02058/

Monsieur Michel Bissonnette
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice 2002-2003.

En conformité avec l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique, le présent rapport annuel intègre la gestion axée sur les résultats. La première partie fait la présentation générale de l'organisation, la deuxième fait état des résultats obtenus au regard de sa planification stratégique, de sa déclaration de services aux citoyens ainsi que de son plan annuel de gestion des dépenses. La troisième partie présente les autres activités de l'Office liées à sa mission et ses rôles tandis que la dernière fait état de sa réponse aux différentes exigences gouvernementales.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec,

Philippe Couillard
Québec, 2003.

Monsieur Philippe Couillard
Ministre de la Santé et des Services sociaux
Ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et présente les résultats obtenus au regard des orientations de sa planification stratégique pour la période 2002-2003.

Veuillez croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le président-directeur général de l'Office
des personnes handicapées du Québec,

Norbert Rodrigue
Drummondville, 2003.

Table des matières

MOT DU PRÉSIDENT XI
DÉCLARATION DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL XIII

PARTIE I

PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 1
1.1 LA MISSION ET LES RÔLES DE L'OFFICE 1
1.2 LES PARTENAIRES 2
1.3 LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2
1.4 LA PHILOSOPHIE DE GESTION ET LES VALEURS ORGANISATIONNELLES 4
1.5 LA GESTION 5

PARTIE II

RÉSULTATS 13
2.1 CONTEXTE ET ENJEUX 13
2.2 SOMMAIRE DES PRINCIPAUX RÉSULTATS 13
2.3 PLANIFICATION STRATÉGIQUE 14

Orientation 1 — Améliorer le soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins 14

Orientation 2 — Favoriser l'identification de solutions visant à assurer la compensation équitable des coûts liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap 16

Orientation 3 — Susciter l'identification et la mise en place de solutions dans les secteurs jugés prioritaires : l'emploi, le transport, la transition de l'étude vers le travail et le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité 17

Orientation 4 — Assurer une évaluation périodique, rigoureuse et documentée de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées 21

Orientation 5 — Poursuivre les démarches visant à ajuster les responsabilités de l'Office dans le but de renforcer la coordination de l'action gouvernementale envers les personnes handicapées, aux plans individuel et collectif 25

Orientation 6 — Développer une organisation plus performante 28

2.4 DÉCLARATION DE SERVICES 31
2.5 PLAN ANNUEL DE GESTION DES DÉPENSES 33

PARTIE III

AUTRES ACTIVITÉS DE L'ORGANISATION 35
3.1 LA COORDINATION NATIONALE 35
3.2 LA COORDINATION RÉGIONALE 38
3.3 LES ACTIVITÉS PUBLIQUES ET DE COMMUNICATION 40
3.4 L'ÉVALUATION DE L'INTÉGRATION SOCIALE ET LA RECHERCHE 41
3.5 LES PROGRAMMES 43
3.6 LES SERVICES 54

PARTIE IV

EXIGENCES GOUVERNEMENTALES 61
4.1 POLITIQUE D'ÉGALITÉ EN EMPLOI, PLAN D'EMBAUCHE ET REPRÉSENTATION DES JEUNES 61
4.2 POLITIQUE LINGUISTIQUE 62
4.3 PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS 62
4.4 MODERNISATION DE LA GESTION PUBLIQUE 63
4.5 SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL 63

ANNEXE 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION – 2002-2003 65

ANNEXE 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC 66

ANNEXE 3

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (145 ETC) 71

ANNEXE 4

LISTE DES PUBLICATIONS 2002-2003 72

ANNEXE 5

COORDONNÉES DU SIÈGE SOCIAL ET DES BUREAUX RÉGIONAUX 73

Liste des tableaux

TABLEAU 1 -	RÉPARTITION DU PERSONNEL AU 31 MARS 2002 ET AU 31 MARS 2003	5
TABLEAU 2 -	RÉPARTITION DES ETC RÉGULIERS ET DU PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS 2003	5
TABLEAU 3 -	BUDGET DE DÉPENSES	8
TABLEAU 4 -	RÉPARTITION DES DÉPENSES POUR 2002-2003 ET 2001-2002	9
TABLEAU 5 -	SUBVENTIONS VERSÉES EN 2002-2003 - CTA RÉGULIERS ET CTA SOFI	45
TABLEAU 6 -	SUBVENTIONS VERSÉES EN 2001-2002 - CTA RÉGULIERS ET CTA SOFI	47
TABLEAU 7 -	SUBVENTIONS VERSÉES EN 2000-2001 - CTA RÉGULIERS ET CTA SOFI	48
TABLEAU 8 -	SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION NATIONAUX POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2000-2001, 2001-2002 ET 2002-2003	50
TABLEAU 9 -	SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE PROMOTION RÉGIONAUX POUR LES ANNÉES FINANCIÈRES 2000-2001, 2001-2002 ET 2002-2003	51
TABLEAU 10 -	SUBVENTIONS AUX ORGANISMES DE BASE POUR LES ANNÉES DE FINANCIÈRES 2000-2001, 2001-2002 ET 2002-2003	51
TABLEAU 11 -	NOMBRE D'ORGANISMES SUBVENTIONNÉS ET MONTANTS ACCORDÉS D'AVRIL 2000 À MARS 2003	52
TABLEAU 12 -	DONNÉES COMPARATIVES DE CERTAINES ACTIVITÉS DU CENTRE DE DOCUMENTATION	57
TABLEAU 13 -	RÉPARTITION DES DEMANDES D'INFORMATION STATISTIQUE REÇUES, SELON LE TYPE D'ORGANISMES, 2000-2001 À 2002-2003	58
TABLEAU 14 -	PERSONNES FAISANT PARTIE DES GROUPES CIBLES VISÉS PAR LA POLITIQUE D'ÉGALITÉ EN EMPLOI ET DU PLAN D'EMBAUCHE PARMI LE PERSONNEL EN PLACE AU 31 MARS 2003	61
TABLEAU 15 -	RÉPARTITION DES GROUPES CIBLES VS LE PERSONNEL EN PLACE EN 2002 ET 2003	61
TABLEAU 16 -	RÉPARTITION DES GROUPES CIBLES PARMI LES 56 NOUVELLES EMBAUCHES 2002-2003 ET POURCENTAGE DE REPRÉSENTATION	62

Mot du président

L'Office des personnes handicapées du Québec a vécu une année sortant véritablement de l'ordinaire au cours de l'exercice financier 2002-2003. En effet, dès le mois de mai, le ministre responsable de l'Office rendait publique sa volonté de déposer un projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées à l'Assemblée nationale et de le faire adopter en cours d'année.

L'Office a élaboré une première version du projet de loi et a tenu une consultation auprès de ses principaux partenaires, dont le milieu associatif des personnes handicapées et les principales instances gouvernementales concernées par le projet de loi. L'Office a ensuite soutenu le Ministre dans ses échanges avec ses collègues et avec les fonctionnaires du gouvernement, préparé une version bonifiée du projet de loi qui a été déposé au Conseil des ministres le 13 décembre et par la suite à l'Assemblée nationale.

Une commission parlementaire à ce sujet a siégé les 18 et 19 février, mais n'a pu terminer son travail en raison du déclenchement des élections générales en mars. J'ose toutefois croire qu'un tel chantier, si rassembleur pour la population québécoise, continuera d'aller de l'avant, quel que soit le parti au pouvoir.

Le conseil d'administration de l'Office a continué d'orienter l'action de l'organisation en adoptant des mémoires, des politiques et des stratégies. Ainsi en 2002, l'Office a présenté un mémoire sur le projet de loi 112 visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il a également fait valoir sa position à l'égard du projet de loi 143 modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives. L'Office a de plus demandé avec succès des modifications au projet de loi 124, Loi modifiant la Loi sur le Conseil supérieur de l'éducation et la Loi sur l'instruction publique.

L'Office a également été présent sur la place publique en émettant des communiqués de presse sur des thématiques concernant les personnes handicapées, en donnant des entrevues aux médias et en préparant la sixième édition de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Dans le cadre de cette dernière année, l'Office a publié pour la première fois *Revue de l'année 2001-2002 - Action gouvernementale et personnes handicapées*. Les interventions qui constituent des avancées tout comme celles qui soulèvent des questions ou nécessitent des rajustements y sont soulignées. En publiant cette revue annuelle, l'Office souhaite faire connaître sa lecture des progrès découlant de l'action gouvernementale ainsi que les sujets qui requièrent une plus grande vigilance.

Ce lancement découlait d'une des six grandes orientations de la planification stratégique 2001-2004, qui ont continué d'être développées au cours de l'exercice, toujours à l'aide des équipes de projet multidisciplinaires qui permettent la réalisation de plans d'action visant l'atteinte des résultats. L'Office a également créé des outils qui lui permettent d'apprécier de façon constante l'état des travaux en cours et d'apporter les ajustements nécessaires en vue d'atteindre les résultats attendus.

L'Office a poursuivi son travail de coordination en intervenant dans plusieurs dossiers et en assurant la veille sur les législations, politiques et programmes relatifs aux personnes handicapées. Nos employés ont continué d'entretenir des rapports de partenariat étroits avec les associations de personnes handicapées, les divers intervenants du milieu, les gestionnaires et les décideurs de l'ensemble des réseaux public, parapublic et privé, en favorisant la cohérence, l'accessibilité, la qualité et le développement des services spécifiques requis par les personnes handicapées ou leur famille en vue de leur intégration scolaire, professionnelle ou sociale. Cette action s'est manifestée tant au niveau national que régional.

L'Office a publié un *Guide des besoins en soutien à la famille* personnalisé pour chacune des régions du Québec. Cet outil précieux est destiné aux parents d'un enfant handicapé et contient une foule d'informations sur les services et les ressources disponibles.

L'Office a finalement collaboré au transfert de tous les organismes de promotion qu'il soutenait financièrement de façon récurrente (sauf une exception) à d'autres ports d'attache gouvernementaux, dans le cadre de l'implantation de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

En terminant, j'aimerais souligner l'apport constant et toujours professionnel du personnel composant l'Office des personnes handicapées du Québec. Son appui au cours de cette année fructueuse a permis à l'Office d'envisager un avenir toujours plus intéressant pour nos concitoyens vivant avec des incapacités.

Norbert Rodrigue
Président-directeur général

Déclaration du président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de ma responsabilité : celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Tout au cours de l'exercice financier, la direction a maintenu des systèmes d'information et des mesures de contrôle fiables de manière à assurer le suivi de la réalisation des objectifs fixés au plan stratégique.

Notre conseil d'administration a également approuvé le présent rapport annuel. Le *Rapport annuel de gestion 2002-2003* de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrit fidèlement la mission, les valeurs, les orientations stratégiques et les mandats de l'Office ;
- présente les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats obtenus.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2003.

Norbert Rodrigue
Président-directeur général

Drummondville, juin 2003.

Présentation générale de l'Office des personnes handicapées du Québec

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué le 23 juin 1978, par l'adoption unanime à l'Assemblée nationale du Québec de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

1.1 La mission et les rôles de l'Office

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, l'Office a pour fonctions de veiller à la coordination des services, d'informer et de conseiller les personnes handicapées, de promouvoir leurs intérêts et de favoriser leur intégration dans toutes les sphères de la société. Il jouit du pouvoir de décider, d'une façon autonome, de diverses mesures en ce qui a trait à la planification de ses politiques et de ses règlements.

La coordination

Afin de permettre l'intégration des personnes handicapées et favoriser leur participation sociale à tous les domaines d'activités, des services adaptés à leurs besoins doivent leur être disponibles et accessibles. C'est sur ce plan que se situe l'intervention de l'Office en matière de coordination.

Ce rôle, l'Office l'exerce d'abord sur le plan individuel par l'élaboration du plan de services. Cet outil permet la planification des services nécessaires à l'intégration sociale d'une personne handicapée dans différents secteurs : soins de santé ou services d'aides, éducation, travail, loisir, transport, etc.

L'Office, par une approche collective avec les différents intervenants du milieu, exerce aussi son rôle de coordonnateur des ressources et des services offerts aux personnes handicapées dans chaque région du Québec. Il intervient également auprès des ministères et organismes centraux qui ont une responsabilité au regard des besoins des personnes handicapées.

Le conseil aux personnes

En vertu de sa loi constitutive, l'Office peut faire des représentations pour défendre les intérêts d'une personne handicapée et l'assister dans ses démarches pour exercer ses droits. Cette intervention de soutien peut être faite auprès d'un organisme public, d'une municipalité, d'un établissement scolaire ou autre, à la suite d'une demande expresse faite par une personne handicapée, sa famille ou ses proches.

La promotion

La promotion des droits et des intérêts des personnes handicapées se traduit par la réalisation d'activités de sensibilisation et d'information qui visent le changement des attitudes et des mentalités.

L'aménagement des règles légales fait aussi partie des préoccupations de l'Office. Il conseille les organismes et ministères pour les aider à adapter les lois et les interventions de toute nature ayant un impact sur l'intégration sociale des personnes handicapées.

Enfin, l'Office accorde des subventions au milieu associatif des personnes handicapées pour soutenir sa contribution à la promotion des droits et à la défense des intérêts de leurs membres.

L'intégration

Les interventions de l'Office à cet égard visent à favoriser l'ouverture de l'ensemble des citoyens au respect de la différence, afin de favoriser l'accès des personnes handicapées à un environnement et à un milieu de vie épanouissants.

1.2 Les partenaires

Plusieurs partenaires partagent la mission de l'Office ou contribuent à sa réalisation. Au premier chef, le mouvement associatif, représentant les personnes handicapées par le biais de leurs associations tant locales et régionales que nationales, est le partenaire privilégié de l'Office.

L'ensemble des ministères et organismes ainsi que les divers réseaux régionaux et locaux (paragouvernementaux, communautaires ou privés) qui gèrent des programmes et des services destinés à la population en général et aux personnes handicapées en particulier sont également des partenaires importants avec lesquels l'Office est appelé à intervenir.

Enfin, on peut mentionner que sont aussi considérés comme nos partenaires le milieu de la recherche qui contribue au développement des connaissances et tous les acteurs majeurs de la société québécoise (syndicats, employeurs et autres).

1.3 Le conseil d'administration

Le conseil d'administration est formé de 25 membres dont 14 nommés par le gouvernement et 11 membres d'office (voir Annexe 1). Il a tenu cinq séances régulières en 2002-2003. Le comité exécutif, formé de cinq membres, a tenu six séances.

Des 14 membres ayant droit de vote prévus dans la loi, 11 sont nommés par le gouvernement après consultation du milieu des personnes handicapées et deux autres après consultation des syndicats et du patronat. Au 31 mars 2003, deux postes étaient vacants.

Au sein du conseil d'administration, nous retrouvons cinq personnes handicapées et deux parents d'enfant handicapé. Les clientèles représentées sont celles ayant une déficience motrice (2 membres), une déficience auditive (1), une déficience visuelle (1), un trouble envahissant du développement (1), des troubles du langage et de la parole (1), celles des communautés ethnoculturelles (1) et des organismes communautaires (2).

Les membres n'ayant pas droit de vote représentent des ministères qui ont des responsabilités à l'égard des personnes handicapées.

Déontologie

Aucune plainte ou situation relative à une quelconque transgression du *Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec* n'a été portée à la connaissance de l'Office (voir Annexe 2).

Les principales décisions du conseil

Au cours de l'année, le conseil d'administration a adopté :

- les principaux éléments d'un projet de loi qui vise à modifier la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées et d'autres dispositions législatives, loi de 1978 instituant l'Office des personnes handicapées du Québec ;

- un nouveau volet au Programme de subventions à l'expérimentation appelé « Soutien à l'innovation communautaire » ainsi que les normes qui encadrent sa mise en opération. Ce nouveau volet, avec l'engagement des partenaires locaux, permet de soutenir des expériences de terrain novatrices et probantes ;

- un mémoire, à l'occasion de la Commission parlementaire sur le projet de loi visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale dans lequel l'Office fait valoir le fait que les personnes handicapées et leur famille constituent le groupe de citoyens le plus durement confronté aux impacts de la pauvreté et de l'exclusion sociale et l'importance que la stratégie nationale tienne compte adéquatement de leurs besoins particuliers ;

- un mémoire qui présente la position de l'Office sur le projet de loi modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives. L'Office y fait ressortir la nécessité d'améliorer la protection des travailleurs handicapés et de favoriser des mesures de conciliation travail-famille qui tiennent compte de leurs réalités ;

- une politique en communication adaptée qui offre aux personnes utilisatrices des services de l'Office des moyens de communiquer qui tiennent compte de leurs incapacités ;

- a répartition du budget de dépenses de l'Office pour l'année financière 2002-2003 ;

- les contenus et la stratégie pour la tenue de l'édition 2003 de la Semaine québécoise des personnes handicapées ;

- le *Rapport annuel de gestion de l'Office 2001-2002.*

Les principales discussions ont porté sur les sujets suivants :

- la compensation équitable des coûts liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap ; les échanges et discussions ont permis de mieux cerner la portée des mesures et des mécanismes existants, de définir l'équité et d'entrevoir les différents scénarios de solution (orientation 2 de la planification stratégique 2001-2004) ;

- les principaux résultats de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et leurs liens avec les précédentes enquêtes ;

- la banque d'information sur les programmes et mesures gouvernementaux destinés aux personnes handicapées qui, en suivant leur évolution, constitue un outil essentiel pour évaluer sur une période donnée les progrès réalisés dans l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées. Les discussions ont porté entre autres sur les enjeux associés à la validation et à la mise à jour des informations (orientation 4 de la planification stratégique 2001-2004) ;

- la transition de l'école à la vie active des élèves handicapés, sujet développé avec la participation d'un groupe de partenaires qui, dans une démarche de concertation, a permis de mieux cerner la nécessité de planifier cette transition et de proposer un cadre de référence sur l'établissement d'une pratique plus généralisée du plan de transition (orientation 3 de la planification stratégique 2001-2004) ;

- le contenu et la stratégie de diffusion et de lancement de la première revue annuelle de l'action gouvernementale qui présente, en l'occurrence pour l'année 2001-2002, les interventions gouvernementales à l'égard des personnes handicapées qui constituent des avancées, celles qui soulèvent des questions ou qui, pour le moins, nécessitent des réajustements (orientation 4 de la planification stratégique 2001-2004) ;

- les résultats du rapport d'évaluation qualitative du Programme de subventions aux centres de travail adapté, programme admissible au financement du gouvernement fédéral dans le cadre de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées.

1.4 La philosophie de gestion et les valeurs organisationnelles

L'élaboration d'une philosophie de gestion est un objectif qui fait partie de la planification stratégique 2001-2004 de l'Office. Durant le triennat, l'Office a rédigé un premier document en s'appuyant sur les résultats d'un questionnaire adressé à chaque membre du personnel, qu'il soit fonctionnaire, professionnel ou cadre.

Au cours de 2002-2003, afin d'en faire un projet structurant pour l'organisation, le comité de gestion a décidé d'en ralentir sa réalisation, au profit d'un temps de réflexion sur la reconnaissance au travail et les communications internes, deux éléments qui seront intégrés à sa philosophie de gestion.

1.5 La gestion

Les ressources humaines

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2002-2003, le total des effectifs autorisés était de 145 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale initiale de 7 929 100 $ a été attribuée à cette fin en début d'année. À la suite d'un réaménagement budgétaire, la masse salariale s'établissait à 7 764 399 $.

Au cours de l'année, il y a eu au sein du personnel régulier 9 départs par mutation. Durant cette même période, l'Office a comblé 9 emplois par affectation, 2 par mutation, 1 par promotion avec concours, 3 par promotion sans concours et 11 par recrutement.

Au 31 mars 2003, la proportion du personnel de l'Office travaillant au sein de la Direction des bureaux régionaux était de 78 personnes, représentant 54,2 % de l'ensemble du personnel en place.

Tableau 1 ***Répartition du personnel au 31 mars 2002 et au 31 mars 2003***

Année	Siège social	Régions	%	Total
31 mars 2002 *(postes autorisés)*	66	79	54,5	145
31 mars 2002 *(personnes en place)*	71	86	54,8	157
31 mars 2003 *(postes autorisés)*	67	78	53,8	145
31 mars 2003 *(personnes en place)*	66	78	54,2	144

Tableau 2 ***Répartition des ETC réguliers et du personnel en place au 31 mars 2003***

Catégorie d'emploi	ETC 2002-2003	Personnel régulier	Personnel occasionnel	Total des effectifs
Hors cadre	1	1	0	1
Cadre	6	6	0	6
Professionnel	70	63	1	64
Fonctionnaire	68	66	7	73
Sous-total	145	136	8	144

Les politiques internes

Dans le cadre de l'application de sa Politique concernant la santé des personnes au travail, l'Office a maintenu son Programme d'aide aux employées et employés. À cet effet, une entente de service déjà conclue avec une firme spécialisée a permis d'offrir des services de qualité au personnel de l'Office.

Toujours dans le cadre de cette politique, l'Office a maintenu en vigueur sa procédure interne relative au traitement de situations de harcèlement. En 2002-2003, aucune plainte à cet égard n'a été déposée.

En matière de santé et sécurité du travail, l'Office a procédé à la mise à jour des divers documents (procédures, guides et outils de gestion) précisant ainsi les modalités de mise en application de sa Politique ministérielle concernant la santé des personnes au travail. Cette année, la majorité des actions a été axée sur la prévention. L'adaptation préventive de sept postes de travail, l'installation de revêtement pour éviter les chutes, l'évaluation du poste de travail de la réception et la formation de secouristes n'en sont que quelques exemples. De plus, cinq personnes ont reçu la formation de base « L'ergonomie du travail de bureau » donnée par l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail afin de mieux conseiller le personnel sur les bonnes postures à adopter.

Par sa Politique de développement des ressources humaines, l'Office permet au personnel d'acquérir, de maintenir ou d'améliorer des connaissances, des habiletés et des aptitudes en relation avec l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif de 1 % d'investissement de la masse salariale en formation. Pour l'année civile 2002, une somme de 108 610 $ y a été consacrée représentant ainsi 1,51 % de la masse salariale. Ainsi, 128 personnes ont participé à 431 jours de formation. Les activités de formation ont principalement porté sur l'utilisation d'une banque des programmes, mesures et services, la fiche client (dossier individuel), le système de gestion des dossiers relatifs à la fiche client, la gestion du temps et des priorités, le logiciel Power Point et le modèle conceptuel de production du handicap. De plus, des membres du personnel ont bénéficié de formation en informatique, en anglais, en langue des signes québécoise et en communication.

Depuis plusieurs années, l'Office applique une Politique d'adaptation des postes et du milieu de travail. Cette politique s'adresse au personnel ayant des incapacités significatives et persistantes. Elle prévoit des mesures visant à assister la personne en repérant les obstacles à l'intégration dans son milieu de travail et en tentant de trouver des solutions pratiques qui lui permettront de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. En 2002-2003, huit employés ayant des incapacités ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail (équipements, aménagement du milieu de travail, etc.) ou de mesures d'accompagnement. La politique comporte également des dispositions pour permettre à un membre du personnel de venir en aide à un proche, que ce soit un conjoint, un enfant, un parent, un frère, une soeur ou une personne handicapée dont il s'occupe dans le cadre d'une tutelle, d'une curatelle, d'un conseil au majeur ou d'une famille d'accueil.

Le Programme d'aménagement du temps de travail adopté en 1996, tout en maintenant la qualité des services à la clientèle, vise à réaliser des économies importantes pouvant prioritairement sauvegarder des emplois et, simultanément, répondre aux besoins du personnel en matière d'aménagement du temps de travail. Pour l'année 2002-2003, l'objectif a de nouveau été atteint puisque les économies réalisées se chiffrent à 112 109 $ comparativement à 92 671 $ pour l'année 2001-2002 ce qui a permis l'embauche de 2,37 ETC pour l'année.

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail

Le Comité ministériel sur l'organisation du travail, où sont représentées les instances syndicales et les autorités, a continué à siéger régulièrement. Il y a eu au cours de l'année cinq rencontres du comité. Les échanges ont principalement porté sur les points suivants :

- la révision de la classification ;
- l'implantation prochaine du système de Gestion intégrée des ressources (GIRES) ;
- la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ;
- la planification stratégique – modernisation de la fonction publique ;
- le budget de l'Office ;
- la formation ;
- la reconnaissance ;
- le projet *Cadre de gestion d'encadrement de l'aménagement de travail.*

Les ressources financières

Le budget de dépenses 2002-2003 totalise 51 062 400 $ et le budget d'investissement est de 100 000 $. Les dépenses réelles en 2002-2003 ont totalisé 55 814 639 $ et les investissements finaux ont été de 234 209 $. L'augmentation des dépenses par rapport au budget s'explique principalement par des virements de crédits en provenance du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS) pour les programmes de soutien financier.

Les dépenses ont totalisé 55 814 639 $ comparativement à 58 243 299 $ en 2001-2002 ce qui représente une diminution de 2,4 millions de dollars en 2002-2003. Celle-ci est principalement due aux variations suivantes :

- 6,7 millions de dépenses en moins par la prise en charge du programme Contrats d'intégration au travail (CIT) en 2001-2002 par le MESS ;

- 0,4 million de dépenses en plus au Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) ;

- 0,1 million de dépenses en plus ajouté aux crédits du Programme de subventions aux organismes de promotion ;

- 3,7 millions de dépenses en plus au Programme de subventions aux centres de travail adapté (CTA) composés de 0,6 million d'indexation ajouté aux crédits, de 0,6 million au programme soutien financier en provenance du MESS et de 2,9 millions provenant du Fonds de lutte contre la pauvreté. Moins 0,4 million suite à une dépense supérieure enregistrée au PSE diminuant d'autant les crédits disponibles pour les CTA ;

- 0,1 million de dépenses en plus pour le fonctionnement « Autres dépenses ».

Tableau 3 ***Budget de dépenses***

Programme 03	**2002-2003**		**2001-2002**
	Budget de dépenses ($)	Dépenses réelles ($)	Dépenses réelles ($)
Transfert			
Centres de travail adapté (CTA)	35 269 400	39 778 858	36 077 555
Contrats d'intégration au travail (CIT)			6 691 321
Organismes de promotion	5 265 400	5 275 711	5 173 711
Expérimentation	500 000	741 093	312 944
Subventions non normées	35 200	74 333	120 000
Sous-total	41 070 000 $	45 869 995 $	48 375 531 $
Fonctionnement			
Rémunération	7 929 100	7 722 399	7 795 175
Fonctionnement – autres dépenses et amortissement	2 063 300	2 222 245	2 072 593
Provisionnement pour créances douteuses			
Sous-total	9 992 400 $	9 944 644 $	9 867 768 $
Total	51 062 400 $	55 814 639 $	58 243 299 $

	2002-2003		**2001-2002**
	Budget	Investissements réels	Investissements réels
Investissements	100 000 $	234 209 $	112 387 $

Note : Contrairement aux données 2001-2002, les données réelles 2002-2003 constituent des données préliminaires parce qu'elles n'ont pas encore été déposées à l'Assemblée nationale par le ministère des Finances.

Les ressources matérielles

Au 31 mars 2003, les dépenses en matière de ressources matérielles s'élevaient à 1 105 829 $ comparativement à 1 119 198 $ au 31 mars 2002.

Tableau 4 ***Répartition des dépenses pour 2002-2003 et 2001-2002***

Dépenses	2002-2003		2001-2002	
	$	%	$	%
Loyer	714 019	64,6	755 083	67,5
Affranchissement	54 837	5,0	46 426	4,2
Téléphonie	133 766	12,0	159 432	14,2
Autres dépenses (fournitures, approvisionnement, location photocopieurs, équipements, aménagements, etc.)	203 207	18,4	158 257	14,1
Total	1 105 829	100,00	1 119 198	100,00

On peut noter une diminution substantielle des coûts de loyer avec la Société immobilière du Québec (SIQ) due à une ristourne de 35 277 $. L'augmentation des dépenses liées à l'affranchissement est due à une hausse du coût d'affranchissement en 2002-2003 et à une augmentation du nombre de publications de l'Office tandis que la diminution des coûts de la téléphonie est reliée à l'économie réalisée grâce à la création d'une passerelle entre notre réseau de télécommunication et celui privilégié par le gouvernement du Québec. L'augmentation des coûts sous la rubrique *Autres dépenses* est due principalement à une dépense de 37 000 $ consacrée à l'aménagement des locaux.

Concernant les activités liées à la gestion des ressources matérielles, mentionnons :

- les achats et les travaux permettant de répondre à nos critères d'accessibilité dans nos bureaux régionaux ;
- le soutien technique fourni au personnel de l'Office membre du comité SIQ-OPHQ sur l'accessibilité des édifices publics ;
- la mise en place d'un nouveau système informatisé de prise d'inventaire permettant un meilleur suivi des achats et de l'inventaire ;
- l'élaboration d'un guide de gestion des ressources matérielles qui sera finalisée en 2003-2004.

Les ressources informationnelles

Le Service des ressources informatiques a assuré un support technique à l'ensemble du personnel, renouvelé une partie du parc technologique, réalisé plusieurs projets et dispensé des formations sur l'utilisation des logiciels couramment utilisés à l'Office.

Plusieurs projets ont été amorcés, poursuivis ou finalisés en 2002-2003 dont certains supportant la réalisation d'objectifs spécifiques liés à la planification stratégique :

- modification du système de gestion des dossiers des personnes handicapées en région et des fiches d'intervention ;

- réalisation du système Inventaire des programmes et mesures gouvernementales concernant les personnes handicapées qui permet de faire le suivi des programmes actifs des ministères et organismes et des programmes transférés par l'Office. Le projet se subdivise en quatre phases distinctes. Les deux premières phases permettant d'inventorier les programmes et mesures et de traiter l'historique de ces mesures ont été développées et sont opérationnelles. Les phases trois et quatre qui visent à rendre disponibles certaines données sur l'intranet et sur le site Internet de l'Office sont en développement ;

- réalisation et implantation de tableaux de bord de gestion permettant de faire un suivi des indicateurs de la planification stratégique 2001-2004 de l'Office, des plans d'action et des préoccupations de gestion de chacune des directions. Le projet d'implantation est terminé et le suivi des tableaux de bord est en mode opérationnel.

Les activités de contrôle et de vérification

La politique opérationnelle de vérification interne de l'Office prévoit que le comité de vérification émette des avis concernant les plans et les rapports de vérificateurs externes de même que sur les plans annuels de vérification interne.

Le comité de vérification a tenu une séance au cours de 2002-2003. À cette occasion, différents rapports de supervision ont été présentés pour les années financières 2000-2001 ainsi que 2001-2002. Trois documents proposant de nouvelles approches ont fait l'objet de discussions :

- *Rôles et mandats en matière de vérification et de supervision à l'Office* ;
- *Rôles et fonctions du comité de vérification à l'Office* ;
- *Programme de contrôle de gestion 2001-2004.*

Des activités de supervision ont eu lieu durant l'année 2002-2003 et un plan annuel de supervision a été rédigé. Dix rapports ont été produits entre le 1er avril 2002 et le 31 mars 2003. Neuf d'entre eux ont touché le budget de fonctionnement (autres dépenses) et concernaient particulièrement :

- les achats d'équipements (un rapport) ;
- les frais de déplacement uniquement (sept) ;
- toutes les catégories et budget de transfert (CTA) (un).

Enfin, le dernier rapport concernait le plan de délégation et de désignation en matière de gestion financière; un rapport de supervision, incluant des recommandations, a été demandé et produit.

Des suivis aux recommandations contenues dans l'ensemble de ces rapports ont aussi été effectués.

Toutes les supervisions effectuées en cours d'année ont permis de constater les améliorations que l'Office a apportées durant cette période à ses contrôles internes, à la qualité et à la fiabilité des données ainsi qu'au respect des normes, lois et règlements.

Le Module de contrôle et de vérification s'est donné certains outils en adaptant des documents afin qu'ils s'ajustent aux particularités de l'Office et à ses mécanismes de contrôle et de vérification :

- *Guide de validation du rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec* ;
- *Processus de contrôle et de vérification, tiré du Programme guide de contrôle et de vérification du Contrôleur des finances* ;
- *Guide pour la réalisation d'un mandat.*

Résultats

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en mars 2001 sa planification stratégique 2001-2004. Cette planification présente six grandes orientations qui se subdivisent en 31 objectifs. Pour réaliser ces objectifs, l'Office a pris la décision de former des équipes de projet matricielles. Ainsi, du personnel de toutes les directions a collaboré à l'élaboration et à la réalisation de plans d'action permettant l'atteinte des résultats visés. Les rôles et responsabilités des équipes de projet, de leurs chargés de projet et des directeurs ont été préalablement précisés afin d'assurer la complémentarité des actions.

Enfin, l'Office a conçu des outils de suivi qui lui ont permis, tout au cours de l'année, d'apprécier l'état des travaux en cours et d'apporter les ajustements nécessaires pour atteindre les résultats attendus.

2.1 Contexte et enjeux

Au cours de l'année 2002-2003, plusieurs membres du personnel de l'Office ont été mobilisés pour la préparation du projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. En effet, le 31 mai 2002, le ministre responsable de l'Office annonçait son intention de déposer ce projet de loi à l'Assemblée nationale et de le faire adopter au cours de l'année 2002-2003.

Le projet de loi a effectivement été déposé à l'Assemblée nationale en décembre 2002 et une commission parlementaire a siégé les 18 et 19 février 2003. Le processus a dû être interrompu suite au déclenchement des élections provinciales en mars 2003.

En conséquence, certaines cibles n'ont pu être atteintes compte tenu que plusieurs membres des équipes de projet étaient retenus pour la réalisation des travaux entourant la préparation du projet de loi (voir à ce sujet l'objectif 5.1 de la planification stratégique).

2.2 Sommaire des principaux résultats

Pour lui permettre d'évaluer l'état de la réalisation de sa planification stratégique 2001-2004, l'Office s'était fixé 47 cibles à atteindre en fonction de ses 31 objectifs spécifiques. Au 31 mars 2003, 60 % des cibles fixées étaient atteintes, soit une proportion de 40 % en 2001-2002 et de 20 % en 2002-2003. Des 31 objectifs de sa planification, 16 sont réalisés en totalité, les autres sont, pour la majorité, en cours de réalisation.

2.3 Planification stratégique

Nous vous présentons les résultats de nos activités découlant de la planification stratégique pour l'année 2002-2003.

ORIENTATION 1 — AMÉLIORER LE SOUTIEN AUX PERSONNES HANDICAPÉES DANS LEURS DÉMARCHES POUR OBTENIR DES SERVICES RÉPONDANT À LEURS BESOINS

Axe d'intervention : ***Soutien à l'accès et à la coordination des services***

Objectif 1.1 : Améliorer le service d'accueil-référence à l'Office d'ici avril 2003

Cibles atteintes en 2001-2002

• Opérationnalisation du nouveau programme d'accueil-référence dans les 16 bureaux régionaux.	97 %
• L'existence et la réalisation d'un programme de formation pour le personnel attitré.	100 %
• Obtention de 90 % d'utilisateurs satisfaits.	86 %

Résultats 2002-2003

Cibles 2002-2003	Indicateurs	Résultats 2002-2003
- Opérationnalisation du nouveau programme d'accueil-référence dans les 16 bureaux régionaux.	- Disponibilité et utilisation d'outils dans chacun des bureaux régionaux	100 %
- Obtention de 90 % d'utilisateurs satisfaits.	- Proportion des utilisateurs satisfaits comptabilisée dans le tableau de bord.	85 %

COMMENTAIRES

Les résultats du sondage seront analysés en vue d'une amélioration continue du service à la clientèle.

Objectif 1.2 : D'ici mars 2003, améliorer les services de soutien conseil et d'accompagnement

Cibles 2001-2003	Indicateurs	Résultats 2002-2003
- Adoption par le C.A. d'un programme cadre en soutien conseil.	- Décision du C.A.	Non réalisé
- Adoption d'un plan d'implantation du programme cadre.	- Décision du comité de gestion de l'Office.	Non réalisé

COMMENTAIRES

Des étapes de préparation ont été réalisées en vue d'adopter un programme cadre en soutien conseil : consultation du personnel sur les pratiques actuelles et les besoins d'amélioration, comparaison avec les pratiques d'autres organisations. Les échéanciers ont été modifiés en raison des travaux de révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

Les travaux seront repris et l'adoption du programme cadre et du plan d'implantation est prévue pour décembre 2003.

Axe d'intervention : ***Analyse et promotion***

Objectif 1.3 : D'ici mars 2003, développer une vision harmonisée du plan de services et en faire la promotion dans les principaux secteurs qui interviennent auprès des personnes handicapées (santé et services sociaux, éducation, emploi)

Cible 2001-2003	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Production d'un avis sur le plan de services.	- La publication et la diffusion de l'avis.	85 %
	- La perception de la pertinence de l'avis.	40 %

COMMENTAIRES

Une recension des écrits et un inventaire des pratiques existantes de planification et de coordination de services ont été réalisés. La rédaction d'une première version bien documentée de l'avis sur la problématique du plan de services est presque terminée. Le contenu de l'avis a été en grande partie livré aux membres du conseil d'administration de l'Office et à un comité de contenu. Les éléments livrés ont été reçus positivement au regard de leur pertinence. Cet avis vise à mobiliser ses partenaires de tous les secteurs autour d'un travail d'harmonisation de la conception et de la mise en œuvre du plan de services afin de mettre de l'avant une pratique qui réponde mieux aux besoins des personnes handicapées.

Axe d'intervention : ***Outils d'intervention***

Objectif 1.4 : Développer et diffuser, d'ici avril 2004, des outils d'intervention pour soutenir la pratique du plan de services

Cibles 2001-2004	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Des outils soutenant la pratique du plan de services.	- Disponibilité des outils soutenant la pratique du plan de services.	N/A
- Réalisation du plan de diffusion.	- Correspondance des activités réalisées avec celles prévues au plan de diffusion.	N/A

COMMENTAIRES

Ce projet ne débutera qu'au cours de l'année financière 2003-2004.

ORIENTATION 2

FAVORISER L'IDENTIFICATION DE SOLUTIONS VISANT À ASSURER LA COMPENSATION ÉQUITABLE DES COÛTS LIÉS AUX DÉFICIENCES, AUX INCAPACITÉS ET AUX SITUATIONS DE HANDICAP

Axe d'intervention : ***Étude et analyse de solutions***

Objectif 2.1 : D'ici mars 2002, soutenir financièrement la réalisation d'études sur la compensation équitable à partir du volet Études et recherches du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE)

Objectif 2.2 : Au cours de 2001, mettre sur pied un comité d'experts chargé d'analyser la faisabilité de solutions visant la compensation équitable

Objectif 2.3 : D'ici mars 2003, accompagner le groupe d'experts dans la réalisation de leurs travaux

Axe d'intervention : Promotion et concertation

Objectif 2.4 : Faire connaître aux ministères et organismes concernés et au milieu associatif des personnes handicapées, d'ici mars 2002, la démarche retenue par l'Office pour trouver des solutions visant la compensation équitable

Objectif 2.5 : De manière continue, au cours des trois prochaines années, sensibiliser le grand public à l'enjeu de la compensation équitable

Cibles atteintes en 2001-2002

- Affecter le quart du budget PSE à la réalisation d'études et recherches sur la compensation équitable.	100 %
- Formation d'un comité d'experts.	100 %
- Dépôt à l'Office du plan de travail du comité d'experts.	100 %
- Affecter au moins un ETC / année (conseiller en évaluation).	5 %
- Totalité des acteurs concernés informés de la démarche.	100 %

Résultats 2002-2003

Cibles 2002-2003	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Affecter au moins 1 ETC / année (conseiller en évaluation).	- % des ressources humaines utilisées.	50 %
- Réalisation d'un plan de communication.	- Correspondance des activités au plan.	0 %

COMMENTAIRES

Les chercheurs ont déposé une première version de leur rapport. L'Office leur a transmis ses commentaires et une version finale sera disponible au cours de l'été 2003.

La démarche de concertation et d'information prévue en 2002-2003 sera élaborée au cours de l'année 2003-2004. Les échéanciers en ce qui concerne la réalisation du plan de communication ont été modifiés en raison des travaux de révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

ORIENTATION 3

SUSCITER L'IDENTIFICATION ET LA MISE EN PLACE DE SOLUTIONS DANS LES SECTEURS JUGÉS PRIORITAIRES : L'EMPLOI, LE TRANSPORT, LA TRANSITION DE L'ÉTUDE VERS LE TRAVAIL ET LE RESPECT DES DROITS DES PERSONNES EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ

Axe d'intervention :

Analyse et promotion

Objectif 3.1 : Produire et diffuser, à compter d'avril 2003, au moins un avis dans un secteur où il existe des blocages majeurs relativement à l'intégration sociale des personnes handicapées

Cibles 2003	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Production régulière d'avis sur des domaines jugés prioritaires par l'Office.	- Les documents publiés.	50 %
- Diffusion auprès des différents partenaires des avis en question (ministères, commissions scolaires, établissements, intervenants, etc.).	- Nombre de personnes et d'organisations rejointes.	0 %

COMMENTAIRES

Nous sommes en avance quant à l'atteinte de la cible prévue au cours de 2003-2004. Des avis ont en effet été mis en chantier au cours de 2002-2003 dont un sur la problématique du plan de services et un sur la langue des signes québécoise. De plus, un document sur la transition de l'école à la vie active est à l'étape de bonification présentement.

Axe d'intervention : ***Coordination intersectorielle***

Objectif 3.2 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution de l'arrimage des interventions entre les réseaux de l'éducation, de l'emploi et des services sociaux (comprenant la réadaptation) visant une transition harmonieuse et coordonnée vers des activités socioprofessionnelles

Cible 2001-2004	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Production d'un rapport proposant des solutions visant à favoriser un arrimage entre les interventions des réseaux concernés.	- Production du rapport.	85 %
	- Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires.	75 %

COMMENTAIRES

Un travail de recension des pratiques existantes et une première analyse ont été réalisés par l'Office au début de 2002. Cette analyse a permis à un groupe de concertation (regroupant une représentation de l'Office, du ministère de l'Éducation du Québec, du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, du ministère de la Santé et des Services sociaux, du Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées et du milieu associatif) d'élaborer une argumentation proposant différentes orientations concernant les processus de transition.

Ce projet de la planification stratégique devrait être complété à la fin du printemps 2003. Le rapport sur la question est actuellement en consultation pour bonification.

Objectif 3.3 : Collaborer à la mise en place, d'ici avril 2002, d'un mécanisme permettant d'identifier les facteurs causant l'exploitation, le non-respect des droits ou les conditions de vie difficiles de personnes vulnérables et proposer des solutions pour éliminer ces facteurs ou leurs effets

Cible atteinte en 2001-2002

- Création d'un groupe de concertation regroupant les organismes ayant un mandat auprès des personnes en situation de vulnérabilité.	100 %

COMMENTAIRES

En 2001-2002, l'Office a pris l'initiative de créer un groupe de concertation des organismes gouvernementaux ayant des responsabilités à l'égard des personnes ayant des incapacités susceptibles de vivre des situations de vulnérabilité. Ce groupe est devenu un mécanisme régulier de concertation entre l'Office, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Curateur public, le Conseil des aînés et le Comité de la santé mentale du Québec.

Un cadre de travail a été adopté. Sa mise en œuvre s'est traduite par la tenue de réunions statutaires d'échanges d'information et par l'identification de priorités plus précises de concertation.

Objectif 3.4 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution concernant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport.

Cible 2001-2004	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
Production d'un rapport proposant des solutions visant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport.	Production du rapport.	15 %
	Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires.	0 %

COMMENTAIRES

Le Comité technique interministériel concernant l'harmonisation des ressources de transport adapté pour les personnes à mobilité réduite, sous la responsabilité du ministère des Transports du Québec (MTQ), a interrompu ses travaux en juin 2002. Le rapport n'a donc pas été produit. Durant l'année 2002-2003, seulement deux rencontres du comité ont eu lieu, rencontres auxquelles l'Office a pris part. L'Office doit d'ailleurs relancer le MTQ à propos de la reprise éventuelle des travaux.

Par ailleurs, l'année 2002-2003 fut riche en développement en ce qui concerne le transport collectif. En effet, le MTQ a déposé son premier bilan des projets pilotes de mise en commun des services de transport collectif en septembre, ce qui a permis à l'Office de travailler sur des données externes qui devront être validées auprès des bureaux régionaux concernés. Pour ce faire, l'Office a réalisé une analyse du bilan du MTQ et une ébauche de questionnaire destiné aux régions. Également, le thème du transport collectif fut discuté au Rendez-vous national des régions en novembre où le MTQ a également fait l'annonce du nouveau Programme d'aide gouvernementale au transport collectif en milieu rural, émanant de la Politique nationale de la ruralité, et entrant en vigueur le 1er janvier 2003.

Objectif 3.5 : D'ici avril 2002, faire le point sur la concertation dans le domaine de l'emploi

Cible atteinte en 2001-2002

État de situation sur la concertation dans chacune des régions.	100 %

COMMENTAIRES

Suite à l'état de situation réalisé en 2001-2002, un document fut déposé en décembre 2002. Ce portrait de l'activité provinciale lié à l'intégration à l'emploi nous permet de constater que chaque région du Québec possède une table régionale travail plus ou moins active et des comités régionaux dont la préoccupation est axée sur l'insertion en emploi des personnes handicapées. L'activité de ces tables et de ces comités régionaux repose sur un plan d'action propre à la situation de la région. La principale difficulté exprimée, qui freine la réalisation de ces plans d'action, concerne le financement. Des besoins sont également ressentis aux plans du soutien technique des tables travail et de l'accès à des moyens de promotion et de communication. L'action réalisée par les tables travail serait plus percutante si elle était appuyée par des orientations issues du Conseil régional des partenaires du marché du travail. Des attentes ont également été signifiées quant à une harmonisation des actions entre les tables travail. Il serait pertinent que des mécanismes de communication soient mis en place de façon à les faciliter. Les tables régionales expriment le désir d'un regroupement provincial qui permettrait d'influencer les décideurs nationaux.

Objectif 3.6 : Définir, d'ici avril 2004, une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi

Cible 2001-2004	**Indicateur**	**Résultat 2002-2003**
· Adoption d'une stratégie.	· Décision sur la stratégie.	100 %

COMMENTAIRES

La révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, et plus spécifiquement les dispositions concernant l'emploi des personnes handicapées, a eu un impact majeur sur l'évolution du projet visant l'adoption d'une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi. En effet, le projet de loi 155 prévoyait, entre autres, une stratégie nationale visant l'intégration et le maintien en emploi des personnes handicapées. Nous devons donc attendre la poursuite de cette révision avant d'entreprendre d'autres démarches. De plus, cette étape étant traitée dans l'objectif de la planification stratégique qui traite de la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, il est donc recommandé de l'inclure à ce dernier.

L'Office a cependant poursuivi ses démarches de collaboration avec différents partenaires pour favoriser l'intégration au travail des personnes handicapées. Citons, à titre d'exemples, la révision du Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées ; l'élaboration d'un guide de sensibilisation à l'intention des gestionnaires concernant

l'embauche des personnes handicapées dans la fonction publique en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor ; la poursuite d'une réflexion avec le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) et le Comité de la santé mentale du Québec concernant l'exploration d'un modèle de salariat visant l'inclusion des personnes ayant des problèmes de santé mentale à l'égard de l'exercice du droit à la citoyenneté et au travail ; et la proposition de la poursuite d'un projet dans la région de Montréal concernant certaines recommandations du rapport Pelletier.

ORIENTATION 4

ASSURER UNE ÉVALUATION PÉRIODIQUE, RIGOUREUSE ET DOCUMENTÉE DE L'ÉVOLUTION DE L'INTÉGRATION SOCIALE DES PERSONNES HANDICAPÉES

Axe d'intervention :

Collecte et diffusion de l'information

Objectif 4.1 : D'ici 2002, produire des portraits statistiques régionaux sur l'intégration sociale

Cible atteinte en 2001-2002

- Portraits statistiques pour toutes les régions.	25 % du travail a été réalisé pour chacun des 16 portraits régionaux.

Résultats 2002-2003

Cible 2002-2003	Indicateur	Résultat 2002-2003
- Portraits statistiques pour toutes les régions.	- Nombre de portraits régionaux.	60 % du travail a été réalisé pour chacun des 16 portraits régionaux.

COMMENTAIRES

Jusqu'à ces dernières années, les données statistiques disponibles au Québec ne permettaient qu'une analyse nationale de la situation de la population des personnes ayant une incapacité. Cependant, en 1998, l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) produisait, en collaboration avec l'Office, le MSSS et d'autres partenaires, l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités (EQLA). L'accès aux données de cette enquête majeure, dont l'échantillonnage est suffisant pour obtenir des estimations valides sur une base régionale, permet à l'Office de produire, pour la première fois, une série de portraits statistiques contenant des informations inédites visant à dépeindre la situation des personnes avec incapacité dans chacune des régions sociosanitaires du Québec.

La production de ces portraits statistiques régionaux devait cependant débuter en avril 2001 suite à la réception de la banque de données de l'EQLA. Or, pour plusieurs raisons dont la nécessité de conclure une entente de partage de données avec l'ISQ, cette banque de données nous a été remise une année plus tard que prévue, soit en avril 2002. En conséquence,

l'échéance du projet 4.1 a dû être repoussée en 2003-2004. La production est en cours. Trois portraits seront publiés en juin 2003 et les autres le seront au début de l'automne 2003.

Objectif 4.2 : D'ici 2003, produire des indicateurs qui rendent compte de l'évolution de l'intégration sociale.

Cible atteinte en 2001-2002

- Des indicateurs pour toutes les thématiques pour lesquelles des données valides et fiables sont disponibles.	40 % des thématiques sont déjà couvertes.

Résultats 2002-2003

Cible 2001-2003	**Indicateur**	**Résultat 2002-2003**
- Des indicateurs pour toutes les thématiques pour lesquelles des données valides et fiables sont disponibles.	- Nombre de thématiques couvertes.	40 % des thématiques sont déjà couvertes.

COMMENTAIRES

Un des objectifs généraux du Programme d'évaluation de l'intégration sociale des personnes handicapées consiste à connaître la situation de l'intégration sociale des personnes handicapées et les facteurs qui l'influencent. La réalisation de cet objectif se traduit, entre autres, par le développement, la validation et le suivi d'indicateurs de l'intégration sociale.

Le projet 4.2 permettra donc de développer une série d'indicateurs construits à partir de diverses sources de données valides et fiables telles que le recensement canadien, les enquêtes de Statistique Canada et de l'ISQ. Ce dernier a d'ailleurs réalisé l'EQLA en 1998, l'une des enquêtes clés pour l'élaboration de cette série d'indicateurs. Or, tel que mentionné précédemment, la banque de données de cette enquête nous a été rendue disponible une année plus tard que prévue. Le projet 4.2 a donc dû être repoussé, mais il l'a également été en raison des changements dans l'échéancier du projet 4.1.

Objectif 4.3 : D'ici 2003, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution des programmes transférés par l'Office

Cibles atteintes en 2001-2002

- En 2001, conception achevée de la structure de la banque d'information.	100 %
- Disponibilité d'informations sur tous les programmes transférés d'ici avril 2003.	Des informations sont actuellement disponibles sur 18 des 19 programmes résultant du transfert des programmes d'aide matérielle.

Résultats 2002-2003

Cible 2002-2003	Indicateurs	Résultats 2002-2003
- Disponibilité d'informations sur tous les programmes transférés d'ici avril 2003	- Date respectée. - Proportion des programmes couverts par la banque d'information.	100 % 100 %

COMMENTAIRES

Tous les objectifs ont été atteints. Un projet beaucoup plus ambitieux et complexe a été mis en place en plus des objectifs formulés. Ce projet est suivi par le plan d'action et les rapports d'avancement. Les programmes transférés au MSSS, dont l'orientation et l'application sont adaptées régionalement, font ainsi l'objet de collectes détaillées d'informations. Le projet suit son cours avec son lot d'impondérables liés à une collaboration complexe à établir et à maintenir avec de multiples acteurs. Il permet le développement du réseau de contacts de l'Office en région et accroît les compétences de son personnel pour la collecte de données. Certains indices laissent penser qu'il exerce déjà une influence bénéfique sur le service à la clientèle des programmes touchés.

Objectif 4.4 : D'ici 2004, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées

Cible atteinte en 2001-2002

- Conception achevée de la structure de la banque d'information d'ici avril 2002.	100 %

Résultats 2002-2003

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat 2002-2003
- D'ici avril 2004, disponibilité d'informations nationales sur au-delà de 30 programmes.	- Nombre de programmes couverts.	100 %

COMMENTAIRES

Les principaux objectifs de la banque d'information sur les programmes et services destinés aux personnes handicapées sont de servir d'outil de référence pour les conseillers régionaux de l'Office, qui ont comme mission d'aider les usagers à identifier les services disponibles et à s'orienter vers les ressources les plus adéquates à leur situation. Les données de la banque pourront également être mises à la disposition des partenaires de l'Office pour les soutenir dans leurs interventions et activités de recherche.

Cette banque synthétique, détaillée et structurée est unique dans son domaine. En effet, elle regroupe des informations complètes et vérifiées sur des programmes et mesures conçus et administrés par différents ministères et organismes gouvernementaux. En outre, les mesures et programmes sont identifiés sous différents angles pour mieux satisfaire les besoins des utilisateurs, notamment par secteurs d'intervention, types de déficience, types d'incapacité, etc.

L'information contenue dans la banque concerne 241 programmes (couvrant 361 mesures, unités de base de l'inventaire). La cible annuelle a donc été atteinte et même dépassée. Cette information est actuellement accessible au personnel des bureaux régionaux qui est chargé de l'accueil-référence des personnes handicapées et leur accompagnement dans la recherche de solutions à leurs problèmes.

Le contenu de la banque d'information sera ensuite validé auprès des organismes et ministères responsables de l'orientation, du financement ou de la gestion des différents programmes et mesures, afin de mettre en place des mécanismes d'échanges pour assurer la mise à jour continue de l'information et ainsi mettre à la disposition de tous les utilisateurs des données fiables.

Axe d'intervention : ***Analyse de l'évolution de l'intégration sociale depuis 1998***

Objectif 4.5 : Produire et mettre à jour régulièrement des fiches synthèses touchant les thématiques

Objectif 4.6 : En 2002, produire un premier rapport annuel sur des sujets d'intérêt majeur ayant marqué la situation de l'intégration sociale au cours de l'année

Cibles atteintes en 2001-2002

- Minimum d'une mise à jour annuelle des fiches synthèses (4.5).	100 %
- Tous les dossiers thématiques d'intérêt majeur couverts (4.5).	100 %
- Couverture des principaux sujets (4.6).	100 %
- Respect de l'échéancier (4.6).	100 %

COMMENTAIRES

Toutes les cibles ont été atteintes au cours de l'année financière 2001-2002.

Objectif 4.7 : D'ici 2003, préparer la production du prochain état de situation multisectoriel

Cible 2001-2003	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- Plan de production et outils de travail réalisés.	- Date d'adoption du plan de production.	10 %
	- Date de production des outils.	100 %

COMMENTAIRES

Pour qu'il puisse exercer adéquatement son rôle de soutien conseil au gouvernement, l'Office doit suivre et analyser l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées. Les objectifs reliés à l'orientation 4 de la planification stratégique sont tous liés à ce rôle d'évaluation. La production d'états de situation portant sur les divers secteurs de l'intégration sociale (travail, éducation, famille, etc.) vise à mettre à profit et à intégrer les informations issues des divers projets associés à cette orientation pour faire le point sur la situation de l'intégration sociale et formuler des recommandations et des propositions de solution au ministre responsable de l'Office.

En 2002-2003, la cible concernant la préparation d'outils de travail a été atteinte complètement. Une nouvelle base de données a été implantée dans le but d'exercer une « veille thématique » sur les sujets et les événements pouvant affecter l'intégration sociale des personnes handicapées et une table des matières du contenu envisagé pour cet état de situation a été produite. La seconde cible du projet – la préparation du plan de production – fera l'objet des travaux qui seront entrepris aux cours de la prochaine année financière.

Axe d'intervention : Promotion des activités d'évaluation

Objectif 4.8 : Pour faire connaître le mandat d'évaluation de l'intégration sociale et ses productions, préparer un plan de communication en 2001 et le réaliser en 2002

Cible atteinte en 2001-2002

- Adoption d'un plan de communication en 2001.	100 %

Résultats 2002-2003

Cible 2002-2003	Indicateur	Résultat 2002-2003
- Réalisation du plan en 2002.	- Respect de l'échéancier.	100 %

COMMENTAIRES

Cette année, suite à la conception du plan de communication, nous réalisons les différents objectifs de ce projet. Les publications reliées à l'évaluation de l'intégration sociale ont continué d'être produites et le plan de communication a été réalisé au rythme de leur production.

ORIENTATION 5

POURSUIVRE LES DÉMARCHES VISANT À AJUSTER LES RESPONSABILITÉS DE L'OFFICE DANS LE BUT DE RENFORCER LA COORDINATION DE L'ACTION GOUVERNEMENTALE ENVERS LES PERSONNES HANDICAPÉES, AUX PLANS INDIVIDUEL ET COLLECTIF

Axe d'intervention : ***Changement législatif***

Objectif 5.1 : Poursuivre les activités liées à la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultats 2002-2003
- À partir de 2001, réalisation des activités de soutien nécessaires au respect de la démarche et du calendrier fixé par la ministre responsable devant mener à la révision de la loi.	- Réalisation des activités de soutien. - Respect des échéanciers fixés par la ministre responsable pour la réalisation des activités de soutien.	100 % 100 %

COMMENTAIRES

Le 31 mai 2002, le ministre responsable de l'Office des personnes handicapées du Québec, monsieur Roger Bertrand, annonçait son intention de déposer un projet de loi modifiant la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées à l'Assemblée nationale et de le faire adopter au cours de l'année 2002-2003. L'Office a donc travaillé très activement pour soutenir le ministre responsable dans ce dossier.

Il a, entre autres, élaboré une première version du projet de loi et du mémoire l'accompagnant en août 2002 ; préparé les outils d'information en vue d'une consultation des principaux partenaires concernés ; eu des échanges avec ses principaux partenaires dont le milieu associatif et les principales instances gouvernementales concernées sur le contenu de la première version du projet de loi, en septembre 2002 ; informé le conseil d'administration de l'Office et obtenu son accord de principe sur la version initiale du projet de loi ; soutenu le ministre dans ses échanges avec l'appareil gouvernemental en vue du dépôt du projet de loi ; préparé une version bonifiée de la version initiale du projet de loi qui a été déposé au Conseil des ministres le 13 décembre 2002 et, par la suite, à l'Assemblée nationale.

Suite au dépôt du projet de loi à l'Assemblée nationale en décembre 2002, une commission parlementaire a siégé les 18 et 19 février. Cette commission n'a pu terminer son travail à cause du déclenchement des élections provinciales en mars 2003.

Axe d'intervention : ***Programme CIT (contrat d'intégration au travail)***

Objectif 5.2 : Poursuivre les démarches de transfert du programme CIT de façon à en favoriser le développement ainsi que les acquis actuels, et cela, dans des conditions jugées acceptables par l'Office

Cibles atteintes en 2001-2002

- Le transfert effectif du programme avec une garantie que les modalités actuelles de celui-ci seront préservées pour une période d'au moins deux ans à partir du moment du transfert.	100 %
- Respect des conditions de l'Office.	100 %

Résultats 2002-2003

Cible 2002-2003	Indicateur	Résultat 2002-2003
· Respect des conditions de l'Office.	· Le fait que les conditions de l'Office soient respectées.	100 % Les conditions prévues au protocole d'entente sont respectées. Par ailleurs on remarque une évolution de la compréhension de la philosophie du programme qui se traduit dans son application.

COMMENTAIRES

L'année 2002-2003 fut la deuxième année d'appropriation du programme CIT par Emploi-Québec. Les comités régionaux de suivi ont été maintenus et les bureaux régionaux ont continué à soutenir les responsables régionaux du programme CIT. Dans l'ensemble, le protocole d'entente sur le transfert a été respecté.

En 2002-2003, des nouvelles demandes n'ont pas été traitées dans cinq régions faute de budget. Quoique le budget du programme CIT ait été augmenté de 0,4 million de dollars par Emploi-Québec pour 2002-2003 et qu'il le soit de 0,5 million en 2003-2004, certaines régions doivent toujours restreindre le traitement de nouvelles demandes. Le ministère travaille présentement pour augmenter davantage le budget du programme CIT par la conversion de ressources passives (sécurité du revenu) en mesure active (subventions à l'emploi).

Emploi-Québec a amorcé une réflexion sur la forme du programme et sur ses modalités de gestion. Un groupe de travail interne du ministère vise à élaborer un projet de mémoire sur les changements possibles pour consultation avec ses partenaires au printemps 2003. La participation de l'Office à la démarche est assurée ; elle portera, entre autres, sur la philosophie du programme.

Axe d'intervention : ***Programme CTA (centre de travail adapté)***

Objectif 5.3 : D'ici 2004, poursuivre les discussions relatives au transfert du programme CTA

Cible 2001-2004	Indicateurs	Résultat 2002-2003
· Prise de position sur les possibilités et modalités de transfert d'ici 2004.	· Document précisant les positions et modalités de transfert.	0 %

COMMENTAIRES

Le comité interministériel sur le travail, composé de représentants du ministère de la Santé et des Services sociaux, de l'Office des personnes handicapées du Québec et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, avait décidé de suspendre les discussions sur les modalités de transfert du programme CTA. Ainsi l'équipe de projet a choisi plutôt de se pencher sur la bonification de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines dans les centres de travail adapté. Cependant, la décision du Conseil des ministres de décembre 2002, à l'effet d'effectuer le transfert du programme CTA au MESS pour janvier 2005, a incité les différents partenaires à poursuivre les discussions. Lors de la rencontre du comité interministériel du 18 mars dernier, le MESS a présenté une proposition de mandat que l'Office étudiera dans les semaines à venir.

De plus, l'Office a réalisé, dans le cadre de l'Entente Canada-Québec sur l'aide à l'employabilité des personnes handicapées (AEPH), la première phase de l'évaluation du programme CTA. La deuxième phase est débutée.

ORIENTATION 6 — DÉVELOPPER UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE

Axe d'intervention : ***L'organisation de l'intervention***

Objectif 6.1 : D'ici avril 2002, accentuer l'intervention proactive et coordonnée de l'Office

Axe d'intervention : ***La gestion des ressources***

Objectif 6.4 : Implanter un mode de gestion des ressources visant à faciliter l'atteinte des résultats et optimisant une implication participative et proactive des gestionnaires et du personnel

Cibles reportées en 2002-2004	**Indicateurs**	**Résultats 2002-2003**
- D'ici décembre 2001, l'élaboration d'un document traduisant la philosophie de gestion à laquelle adhèrent le personnel et les gestionnaires.	- Degré d'adhésion au document par sondage.	N/A Reporté en 2003-2004
- D'ici juin 2002, l'élaboration des modalités de gestion en concordance avec la philosophie de gestion.	- Respect des échéanciers.	N/A Reporté en mars 2004
- L'élaboration de modalités de fonctionnement proactif et faisant appel de manière coordonnée au personnel de l'Office impliqué dans l'intervention.	- Décision du comité de gestion de l'Office sur les modalités de fonctionnement.	N/A Reporté en mars 2004

COMMENTAIRES

Suite au questionnaire transmis au personnel et à l'analyse des données, un premier projet de philosophie de gestion a été rédigé en 2001-2002.

Au cours des 12 derniers mois, la réalisation des autres objectifs de la planification stratégique a été priorisée, notamment celui touchant la modification de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Le projet de loi a mobilisé l'équipe de gestion au cours des derniers mois et les travaux reliés aux objectifs 6.1 et 6.4 ont dû être reportés au 31 mars 2004. Malgré ce retard, le comité de gestion s'est penché sur les thèmes de la reconnaissance au travail et les communications internes, deux éléments qui seront considérés dans la philosophie de gestion.

L'équipe de gestion désire que la philosophie de gestion soit davantage un projet structurant qu'un document. Pour ce faire, et compte tenu du contexte, les gestionnaires ont convenu d'accorder plus de temps à la réflexion et aux discussions.

Axe d'intervention : ***La satisfaction de la clientèle à l'égard des services de l'Office***

Objectif 6.2 : À partir d'avril 2001, mettre en place et rendre public un mécanisme de traitement des plaintes en regard des services de l'Office

Cibles atteintes en 2001-2002

- Mise en place du processus de traitement des plaintes.	100 %
- Que le processus de traitement des plaintes soit rendu public à l'intérieur de la déclaration des services à la clientèle.	100 %
- Réalisation d'un plan de communication.	100 %

COMMENTAIRES

Pour 2002-2003, il s'agissait de poursuivre le processus habituel qui est de déposer annuellement un rapport au PDG dans lequel figurent les recommandations appropriées suite aux plaintes ayant été enregistrées et traitées ainsi que des recommandations concernant les mesures nécessaires pour améliorer nos services et, s'il y a lieu, le processus lui-même de traitement des plaintes.

Axe d'intervention : ***Le suivi de l'évolution des opérations***

Objectif 6.3 : Au cours de 2001, mettre en opération des outils permettant d'effectuer le suivi de la planification stratégique, opérationnelle et des services rendus

Cibles atteintes en 2001-2002

- Mise en place d'outils de suivi des diverses planifications.	100 %
- Mise en opération d'un tableau de bord.	65 %

Résultats 2002-2003

Cible 2002-2003	Indicateur	Résultat 2002-2003
- Mise en opération d'un tableau de bord.	- L'existence d'un tableau de bord.	100 %

COMMENTAIRES

Le tableau de bord réalisé en 2001-2002 a subi des modifications importantes au cours de 2002-2003, pour ce qui a trait aux activités de la Direction des bureaux régionaux et celles de la Direction des communications.

Bien que réalisé depuis quelques mois, le tableau de bord n'est pas utilisé à 100 %. Des efforts constants doivent y être consacrés pour l'alimenter et pour le faire évoluer au même rythme que la mission de l'organisation, sa planification stratégique et sa gestion.

Axe d'intervention : ***Les communications internes***

Objectif 6.5 : Améliorer les communications internes au cours du triennat

Cible 2001-2004	Indicateur	Résultat 2002-2003
- La mise en place de mécanismes plus efficaces de communication interne.	- La perception de la pertinence et de l'efficacité des mécanismes mis en place.	100 %

COMMENTAIRES

L'objectif a été atteint au cours de l'année. Un projet de politique de communications internes a été produit et déposé au comité de gestion de l'Office qui, après discussion, a décidé de joindre cet objectif à ceux qui portent sur la philosophie de gestion, soit les objectifs 6.1 et 6.4.

2.4 Déclaration de services

L'Office s'est inscrit dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyens. Ainsi, dans sa déclaration de services aux citoyens, l'Office a pris un certain nombre d'engagements et ce rapport en présente les résultats.

Accessibilité

Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture (pas de système automatique de réponse).

Indicateur : Pourcentage des heures d'ouverture durant lesquelles une personne est attitrée à la réponse téléphonique / total des heures d'ouverture.

Cible : 90 %

Résultats :

2001-2002	2002-2003
97 %	99 %

Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités.

Indicateur : Nombre de bureaux accessibles / nombre total de bureaux de l'Office.

Cible : 100 %

Résultats :

2001-2002	2002-2003
69 %	100 %

Nous communiquons en tenant compte des incapacités des personnes handicapées en utilisant le télescripteur, les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles des documents en médias adaptés.

Indicateur : Disponibilité de téléscripteurs dans chaque bureau régional, au Centre de documentation et au siège social ; ressources financières pour services d'interprètes et médias adaptés.

Cible : 95 %

Résultats :

2001-2002	2002-2003
100 %	100 %

Fiabilité

Notre personnel vous fournit des informations et des conseils de qualité auxquels vous pouvez vous fier.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard de la fiabilité.

Cible : 90 %

- Êtes-vous satisfait de la fiabilité des informations ou des statistiques que nous vous avons transmises ?

Résultats [1] **:**

2001-2002	2002-2003
100 %	96 %

1 *Ces résultats proviennent de sondages réalisés par l'Office en 2001 2002 et en 2002 2003.*

- Êtes-vous satisfait de la capacité du personnel à vous référer aux bonnes ressources ?

Résultats[1] :

2001-2002	2002-2003
93 %	90 %

Rapidité ou diligence

Quand vous entrez en contact téléphonique avec nous, notre personnel reçoit votre demande et, dans les 24 heures, vous informe du délai requis pour traiter votre demande et précise le nom de la personne qui donnera suite.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard de la rapidité.

Cible : 90 %

- Êtes-vous satisfait de la rapidité avec laquelle nous avons communiqué avec vous lorsque vous nous avez laissé un message téléphonique ou électronique (courrier) ?

Résultats[1] :

2001-2002	2002-2003
95 %	93 %

- Êtes-vous satisfait de la rapidité à traiter votre demande ?

Résultats[1] :

2001-2002	2002-2003
94 %	90 %

Respect et courtoisie

Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons des attitudes d'écoute et de compréhension.

Indicateur : Pourcentage d'utilisateurs satisfaits en regard du respect et de la courtoisie.

Cible : 100 %

- Êtes vous satisfait de la courtoisie du personnel ?

Résultats[1] :

2001-2002	2002-2003
99 %	98 %

- Êtes-vous satisfait de la capacité du personnel à vous écouter et à tenir compte de ce que vous dites ?

Résultats[1] :

2001-2002	2002-2003
96 %	95 %

Notre personnel s'identifie clairement lors des communications avec les citoyens.

Résultats :

2001-2002	2002-2003
100 %	n/d

1 *Ces résultats proviennent de sondages réalisés par l'Office en 2001-2002 et en 2002-2003*

2.5 Plan annuel de gestion des dépenses

Le plan annuel de gestion des dépenses 2002-2003 déposé par le ministre présente sommairement la mission de l'Office et indique une augmentation des dépenses de 3,8 millions de dollars qui correspond essentiellement à l'ajustement de 2,9 millions au budget prévu pour les centres de travail adapté, aux ajustements salariaux prévus aux ententes ainsi qu'à l'indexation des dépenses de fonctionnement autres que salariales.

Les dépenses afférentes à la planification stratégique ont été réalisées en conformité au plan annuel de gestion des dépenses déposé par le ministre.

Autres activités de l'organisation

En plus des activités reliées à la planification stratégique, l'Office assume diverses responsabilités qui découlent de la mission et des rôles qui lui sont confiés par la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Il intervient donc dans différents secteurs, que ce soit en termes de coordination nationale ou régionale des programmes et services destinés aux personnes handicapées, dans l'évaluation de l'intégration sociale ou encore sur le plan individuel en termes d'accueil, de référence ou d'accompagnement des personnes handicapées et de leur famille pour qu'elles obtiennent réponse à leurs besoins.

3.1 La coordination nationale

Au niveau national, les activités de coordination reliées aux mandats de l'Office relèvent de la Direction de la recherche, du développement et des programmes (DRDP). La veille sur les législations, politiques et programmes relatifs aux personnes handicapées dans tous les secteurs relève également de cette direction.

Ainsi en 2002, l'Office a préparé et présenté un mémoire sur le projet de loi nº 112 visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Il a également fait valoir sa position en commission parlementaire à l'égard du projet de loi nº 143 modifiant la Loi sur les normes du travail et d'autres dispositions législatives, notamment en ce qui concerne l'assujettissement à la Loi des gardiens et gardiennes de personnes handicapées. De plus, l'Office a demandé avec succès des modifications au projet de loi nº 124, Loi modifiant la Loi sur le Conseil supérieur de l'éducation et la Loi sur l'instruction publique.

L'Office a aussi participé à des travaux en vue de la modification du Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique, et rédigé des commentaires dans le cadre d'une consultation de la Régie du bâtiment du Québec sur un projet de règlement sur les ascenseurs et appareils élévateurs pour personnes handicapées. Il a également préparé des commentaires dans le cadre de la consultation de la Commission canadienne des codes sur le prochain code du bâtiment (2005). Finalement, l'Office a émis des commentaires dans le cadre de la consultation du Collège des médecins concernant la médecine d'expertise.

Parallèlement aux activités mentionnées, l'Office conduit des travaux de concertation visant l'amélioration des services aux personnes handicapées. C'est ainsi qu'une entente a été conclue avec la Société culturelle des sourds du Québec pour que l'Office fasse un état de la situation sur la langue des signes québécoise en tant que langue d'enseignement au Québec.

Afin de susciter des travaux conjoints avec le ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE), l'Office a fait l'analyse du plan concerté sur les familles et a mené différentes rencontres. Ces travaux visent à favoriser une plus grande préoccupation pour le soutien aux familles où vit une personne handicapée. Une demande de collaboration avec le Conseil du statut de la femme pour assurer la veille et faire le suivi sur la situation des femmes handicapées et des femmes « aidantes naturelles » auprès des personnes handicapées s'inscrit d'ailleurs dans cet objectif.

L'Office a animé et réalisé les travaux du groupe de travail mis sur pied pour la production de l'état de situation sur l'apprentissage du braille au Québec dans le cadre du mandat du Comité québécois de concertation sur le braille qu'il continue de présider.

En outre, l'Office a continué de coordonner la démarche de concertation internationale au sein de la francophonie en soutenant et suivant les travaux du premier groupe d'experts sur les 63 symboles braille de base et en organisant un forum d'experts sur cette question, tenu à Montréal en octobre 2002.

Suite aux résultats du forum d'experts, une expérimentation et une consultation auprès de différents milieux (associatif, de la réadaptation et de l'éducation) seront finalisées au cours de 2003.

Dans le cadre de sa responsabilité au Comité interministériel sur le livre adapté, il a suivi les négociations entre La Magnétothèque, l'Institut Nazareth et Louis-Braille et la Bibliothèque nationale du Québec et porté attention à la situation financière du Service québécois du livre adapté.

L'Office a assuré la coordination de rencontres du groupe de travail sur le stationnement pour personnes handicapées, dont les travaux ont notamment débouché en cours d'année sur des modifications au Code de la sécurité routière. D'autre part, il a poursuivi les travaux du Comité de concertation sur les personnes vulnérables.

En ce qui concerne l'accessibilité des lieux et bâtiments publics, plusieurs activités ont été réalisées : mise sur pied d'un comité conjoint avec la Société immobilière du Québec sur l'accessibilité des édifices gouvernementaux ; intervention auprès du ministère de la Culture et des Communications afin d'incorporer au Programme de restauration du patrimoine religieux un objectif de meilleure accessibilité.

Dans une perspective de soutien et de promotion des intérêts des personnes handicapées, l'Office a maintenu sa participation à différents groupes de travail mis en place par les ministères et organismes. Il a également assuré sa contribution à d'autres initiatives amorcées au cours de l'année. Ainsi, l'Office a collaboré aux travaux menés par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) quant à l'identification des actions prioritaires et à l'élaboration de la stratégie nationale en déficience physique. Il a participé aux travaux du groupe-conseil ayant pour mandat de mettre à jour le règlement du Programme des aides visuelles administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec.

En ce qui concerne la déficience intellectuelle, l'Office a participé au comité de suivi de l'implantation de la politique clientèle de cette population. Il a aussi créé, avec la Fédération québécoise des centres de réadaptation en déficience intellectuelle, un comité sur l'adaptation des services génériques aux besoins des personnes ayant une déficience intellectuelle et collaboré avec ce même partenaire à l'organisation d'un colloque sur la participation sociale. À la demande de l'Association du Québec pour l'intégration sociale, l'Office est intervenu auprès d'organismes publics (ministère du Revenu du Québec et Régie des rentes du Québec) concernant la fourniture répétée d'attestation de déficience.

Il a poursuivi sa participation au comité opérationnel portant sur l'allocation directe (chèque emploi-service) dont les travaux visent la recherche de solutions aux divers irritants identifiés par les personnes handicapées utilisatrices de cette formule.

L'Office participe aux travaux sur la stratégie ministérielle par rapport aux élèves ayant des difficultés. Il a travaillé avec des partenaires du milieu scolaire et le ministère de l'Éducation du Québec (MEQ) à la révision du cadre de référence sur le plan d'intervention. Il a participé aussi au comité de suivi

de l'application de la politique de l'adaptation scolaire et a eu des échanges avec le MEQ sur la définition de la notion de « personne handicapée » et de son application.

L'Office a participé aux échanges sur la politique d'évaluation des apprentissages organisés par le MEQ. Il a également apporté sa contribution au bilan de la Semaine québécoise sur l'éducation des adultes organisée par l'Institut canadien d'éducation des adultes et effectué un suivi avec ce dernier pour l'organisation de la prochaine édition de cet événement. Une discussion avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre pour personnes handicapées (CAMO-ph) a eu lieu concernant la mise sur pied d'une table de concertation sur l'apprentissage en mode virtuel pour les personnes handicapées.

En collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration et le MSSS, il a joué un rôle actif dans le comité de travail sur l'amélioration du contenu des déclarations de services aux citoyens. Il a vu à la mise à jour des informations sur les services offerts dans les ministères et organismes aux personnes ayant des incapacités et préparé un guide des bonnes pratiques.

Dans le domaine du travail, il a maintenu sa participation au groupe de travail sur l'intersectorialité et l'intégration au travail coordonné par le Comité de santé mentale du Québec : ce groupe de travail a produit un document sur le sujet et a présenté les résultats de ses travaux lors du dernier colloque de l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale. L'Office siège de plus au conseil d'administration du CAMO-ph.

L'Office a poursuivi la mise à jour de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines dans les centres de travail adapté (CTA). Des consultations auprès des différents partenaires impliqués dans la réalisation de la politique ont été effectuées. Le Conseil québécois des entreprises adaptées, certains CTA, le Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre et nos responsables de CTA en région se sont prononcés sur les modifications à apporter. La révision de la politique a été présentée et adoptée par le conseil d'administration de l'Office en décembre 2002. Les différents formulaires ont été révisés et leur informatisation est presque complétée. Un projet de formation est en élaboration afin que nos responsables de CTA en région deviennent des agents multiplicateurs auprès des différents partenaires impliqués dans l'actualisation de cette politique.

Autres comités ou groupes de travail auxquels l'Office a participé au cours de 2002-2003 :

- comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde coordonné par le MFE ;
- comité conjoint MSSS-MFE sur l'intégration en service de garde des enfants handicapés ayant d'importants besoins de soutien ;
- réseau des répondantes et répondants en matière de politique familiale ;
- partenariat Familles en mouvance et dynamiques intergénérationnelles ;
- comité consultatif et de suivi mis sur pied par le ministère des Transports du Québec suite à l'annonce de l'autorisation du virage à droite au feu rouge dans toute la province à partir du 13 avril 2003 ;
- comité de travail sur le Programme d'accompagnement en loisir (Secrétariat au loisir et au sport) ;
- groupe de travail sur l'accessibilité du service 9-1-1 par téléscripteur (Centre québécois de la déficience auditive) ;
- comité de travail sur les services d'interprétation en milieu scolaire (Association québécoise des enfants avec problèmes auditifs) ;
- comité de travail sur la carte d'accompagnement en transport (Kéroul).

3.2 La coordination régionale

Au niveau régional, les activités de coordination relèvent de la Direction des bureaux régionaux.

L'Office entretient donc des rapports de partenariat étroit avec les associations de personnes handicapées, les divers intervenants du milieu, les gestionnaires et les décideurs de l'ensemble des réseaux public, parapublic et privé. Ce partenariat vise à favoriser la cohérence, l'accessibilité, la qualité et le développement des services spécifiques requis par les personnes handicapées ou leur famille en vue de leur intégration scolaire, professionnelle ou sociale.

Dans plusieurs régions, des actions de coordination régionale sont réalisées pour favoriser l'accès des enfants handicapés aux centres de la petite enfance (CPE). Au cours des dernières années, le réseau des CPE s'est développé rapidement. Toutefois, des difficultés persistent pour les parents d'enfants handicapés qui désirent recourir à ces services de garde. Les travaux de concertation regroupent des partenaires des différents réseaux : CPE, santé et services sociaux (CLSC et centres de réadaptation) et, dans certaines régions, l'éducation (services de garde en milieu scolaire).

Parmi les actions réalisées, notons :

- le développement du projet d'accompagnement dans la région de la Chaudière-Appalaches en suivi au projet amorcé dans la Capitale-Nationale pour favoriser l'intégration des enfants ayant des incapacités importantes ;
- l'appropriation du guide pour favoriser l'action concertée, publié conjointement par le MFE et le MSSS dans les régions de la Montérégie, des Laurentides et du Saguenay–Lac-Saint-Jean ;

- la préparation de protocoles de collaboration par territoire de CLSC dans la région du Bas-Saint-Laurent ;
- la production d'une pochette d'information relative à l'intégration des enfants handicapés dans les services de garde de la région de Lanaudière.

Comme les services éducatifs représentent un objet de préoccupation fort important, des actions d'intervention collective sont réalisées dans plusieurs régions. Soulignons la poursuite ou l'émergence de projets de concertation visant à favoriser une meilleure transition de l'école à la vie active dans les régions du Centre-du-Québec, de la Côte-Nord, de Laval et de l'Estrie. Des plans de transition ont été élaborés pour les élèves ayant une déficience qui s'apprêtent à quitter le milieu scolaire. Ces projets répondent à un besoin de continuité des services, car ces jeunes se retrouvent trop souvent sans services adéquats après leur scolarisation.

En réponse au manque de ressources résidentielles adaptées aux besoins des personnes ayant des incapacités motrices importantes, des projets de développement ont été animés et soutenus dans les régions de la Mauricie, du Bas-Saint-Laurent et du Centre-du-Québec. Le personnel de ces régions a donc été impliqué dans le soutien des groupes promoteurs, dans la mobilisation des partenaires locaux aux projets, dans la planification des étapes de réalisation des projets. L'objectif est de permettre aux personnes handicapées qui en bénéficieront, d'améliorer leurs conditions de vie et, pour certaines, leur permettre de sortir d'un centre hospitalier de soins de longue durée qui était la seule ressource résidentielle disponible. Soulignons que l'un de ces projets, « Ilôt résidentiel Le Coudrier » de Victoriaville, est en phase de construction ; les locataires devraient habiter leur nouveau logement à compter de juin 2003.

En ce qui concerne les questions relatives aux ressources résidentielles, rappelons que le bureau de Montréal demeure impliqué dans les démarches de suivi du rapport du Curateur public sur la qualité de vie et les services à l'Hôpital Rivière-des-Prairies. Le suivi de l'utilisation des mesures de contention a été l'objet d'une attention particulière. Les travaux du comité de suivi auxquels l'Office a participé ont favorisé la diminution de l'utilisation des contentions telle que démontrée par les statistiques fournies par la direction de l'établissement.

D'autre part, l'amélioration des services de transport a également fait l'objet de plusieurs projets d'intervention régionale. Dans les régions de la Capitale-Nationale (MRC Portneuf), de l'Outaouais et de la Gaspésie, ces projets prennent la voie du développement des services de transport collectif particulièrement en région rurale.

Dans la région de Laval, l'Office a animé le comité de concertation sur le transport des personnes handicapées et élaboré un tableau donnant une vue d'ensemble des services de transport qui répondent aux besoins des personnes qui ne peuvent utiliser le transport régulier. Dans les Laurentides, le bureau régional supporte le développement de services de transport adapté, en collaboration avec les partenaires, dans quatre municipalités qui étaient jusqu'à maintenant non desservies. À Montréal, l'Office a poursuivi son implication dans le dossier de l'accessibilité du métro en produisant un avis au ministère des Transports du Québec et en assurant le suivi des actions dans ce dossier.

Dans le domaine du loisir, dans le cadre de l'entente spécifique intervenue en 1999 entre divers partenaires en Abitibi-Témiscamingue, les résultats d'une étude portant sur la participation et la satisfaction des personnes handicapées en matière de loisirs et d'activités de jour ont été diffusés en juin 2002. Une autre étude du même type a d'ailleurs été réalisée portant cette fois sur le logement des personnes ayant une incapacité liée à la mobilité ; les résultats devraient être connus dans les prochains mois.

3.3 Les activités publiques et de communication

Les activités de communication ont pour but de faire connaître l'Office, ses orientations, ses programmes et ses services. Elles visent également à informer et sensibiliser les citoyens à l'égard des problématiques vécues par les personnes vivant avec des incapacités.

Un nouveau concept visuel et un slogan ont été adoptés cette année et constituent maintenant l'image de marque de l'organisation. Ceux-ci ont donc été utilisés pour la production d'un nouveau dépliant administratif et du matériel utilisé pour réaliser les activités de promotion, dont de nouveaux kiosques et le site Internet.

Afin de sensibiliser le grand public à la réalité vécue par les personnes handicapées, l'équipe des communications organise annuellement la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH) qui se tient du 1er au 7 juin. Lors de cette campagne, différents moyens sont utilisés pour attirer l'attention de la population à la place que l'on réserve aux personnes handicapées (affiches, objets promotionnels, messages diffusés à la télé, etc.).

À l'occasion de la sixième édition de la SQPH, sur le plan national, on note l'organisation d'activités d'envergure, entre autres, le lancement du premier document de l'Office portant sur la revue annuelle de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées et deux journées intensives d'activités régionales dans les Laurentides et Lanaudière, toutes deux clôturées par un spectacle du porte-parole, Martin Deschamps. De plus, nos partenaires gouvernementaux ont été conviés à organiser des activités de sensibilisation dans leur milieu respectif. Avec la collaboration de nos bureaux régionaux, un comité réunissant divers partenaires est également en place dans chaque région afin d'organiser plusieurs types d'activités de sensibilisation.

Un autre événement mobilisateur est la *Classique internationale OPHQ de tennis en fauteuil roulant* qui s'est tenue du 28 novembre au 1er décembre 2002, et ce, pour une neuvième année. Organisée en collaboration avec l'Association des sports en fauteuil roulant, la Fédération québécoise de tennis, Tennis Canada et Tennis Montréal, l'Office a assumé pour sa part le volet communication de l'événement. Il est à noter que cette activité attire maintenant des joueurs de haut calibre et retient de plus en plus l'attention des médias et du public.

Sur le plan médiatique, l'Office a saisi toutes les occasions qui se sont présentées afin d'assurer une présence soutenue dans les médias nationaux et régionaux. Ainsi, durant la dernière année, 101 entrevues ont été accordées

par le personnel de l'Office, dont une trentaine par le président. Une cinquantaine de communiqués de presse ont été diffusés et 24 conférences de presse ont été organisées. De plus, la Direction des communications a assuré la logistique de 38 sorties publiques du président. Toutes ces activités ont donné lieu à 219 mentions dans les médias.

Salons, colloques, congrès de toutes sortes ont été l'occasion, à une vingtaine de reprises dans l'année, de tenir un kiosque et de faire connaître la mission et les rôles de l'Office.

Afin de remplir son mandat d'information, l'Office a produit différentes publications pour lesquelles la Direction des communications a procédé aux travaux de production (voir Annexe 4). Elle a également assuré la publication régulière de *L'intégration*, un bulletin d'information destiné aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux personnes œuvrant dans le milieu. Plusieurs dossiers d'intérêt y ont été traités : la revue de l'action gouvernementale à l'égard des personnes handicapées, la transition de l'école à la vie active, la communication et les médias adaptés et, enfin, les personnes vulnérables.

Compte tenu du succès qu'a connu la publication du *Guide des besoins en soutien à la famille* dans la région de Montréal, la Direction des communications, en collaboration avec les bureaux régionaux, en a fait une adaptation pour chacune des régions administratives du Québec. Ces guides sont destinés aux parents d'un enfant ou d'un adulte handicapé et contiennent une foule d'informations sur les services et les ressources disponibles.

En plus d'assumer la responsabilité du site Internet (voir section 3.5), la Direction des communications assume maintenant celle du site intranet de l'organisation et a travaillé activement aux travaux préparatoires à sa refonte.

3.4 L'évaluation de l'intégration sociale et la recherche

Le gouvernement du Québec a confié à l'Office des personnes handicapées du Québec le rôle d'évaluer la situation de l'intégration sociale des personnes handicapées. L'Office mène plusieurs activités pour réaliser ce mandat dont la majorité ont été retenues parmi les objectifs de la planification stratégique :

- la production de portraits statistiques régionaux (objectif 4.1) ;
- le développement d'indicateurs de l'intégration sociale (objectif 4.2) ;
- la constitution d'une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes transférés par l'Office (objectif 4.3) ;
- la constitution d'une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées (objectif 4.4) ;
- la production et la mise à jour régulière de fiches synthèses touchant les thématiques reliées à l'intégration sociale (objectif 4.5) ;
- la production d'une revue annuelle de l'action gouvernementale (objectif 4.6).

Pour des informations sur l'atteinte des cibles et les résultats reliés à ces objectifs, on peut se référer à la section 2.2 du rapport annuel de gestion portant sur la planification stratégique. Deux projets de la planification stratégique réalisés en 2001-2002 ont été intégrés dans les activités régulières de l'Office : la production et la mise à jour régulière de fiches synthèses sur les dossiers reliés à l'intégration sociale, fiches qui font désormais partie des outils de travail de l'Office, et la production d'une revue annuelle de l'action gouvernementale dont la seconde édition sera rendue publique lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

Dans le but d'alimenter toute personne et tout organisme impliqué dans l'intégration sociale des personnes handicapées, l'Office accorde également un rôle important aux activités de liaison et de transfert. Deux productions de l'Office sont spécifiquement destinées à cette fin. Une première, le bulletin d'information statistique StatFlash, rapporte sous une forme synthétisée et accessible des données statistiques intéressant les milieux de l'intervention et de la recherche. Quatre bulletins statistiques ont été diffusés en 2002-2003. Quant aux Études en bref, trois numéros de cette publication, visant à faire connaître les résultats de recherches menées récemment au Québec, ont été diffusés en 2002-2003 (voir Annexe 4).

La collaboration établie avec le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture et d'autres partenaires gouvernementaux se poursuit. Deux études ont été financées par le biais de cette initiative de recherche : l'une a comme but d'identifier les mécanismes de production de la paupérisation observée dans la population québécoise ayant des incapacités, l'autre a pour objectif d'élaborer un modèle d'analyse économique et organisationnelle des services médicaux et sociaux susceptibles d'accroître la participation sociale des personnes ayant une incapacité.

Désireux de documenter davantage la situation des familles où vit une personne handicapée, l'Office a également confié à l'Institut de la statistique du Québec le mandat de mener une étude sur la problématique de l'incapacité vue sous l'angle de son impact sur la famille et les proches.

Le comité d'experts ayant comme mandat de réaliser des travaux de recherche sur la compensation équitable des besoins des personnes handicapées a remis une première version de son rapport et travaille à produire la version finale.

Enfin, les partenariats établis avec le milieu de la recherche se poursuivent, notamment avec l'équipe de recherche « Famille en mouvance et dynamiques intergénérationnelles », l'équipe « Économie sociale, santé et bien-être » et le Réseau international sur le processus de production du handicap.

Centres de travail adapté

Ce programme[2] soutient l'intégration des personnes handicapées qui, en raison d'incapacités importantes, ne peuvent travailler dans les conditions habituelles de l'entreprise régulière.

Les objectifs principaux du programme sont le développement et le maintien d'emplois permanents adaptés aux besoins professionnels des personnes handicapées et le développement de leur employabilité afin, ultimement, d'amener celles qui le peuvent à occuper un emploi à long terme non subventionné dans un centre de travail adapté (CTA) ou une entreprise régulière.

Ce programme contribue au soutien financier et technique des entreprises adaptées pour assurer l'embauche d'une majorité (au moins 60 %) de personnes handicapées admissibles et pour apporter les mesures d'adaptation collectives et individuelles associées aux incapacités des personnes handicapées.

Les principales opérations du programme portent sur :

- l'accréditation des entreprises comme CTA ;
- l'application de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en centre de travail adapté ;
- l'octroi de subventions annuelles aux CTA et le suivi périodique de leur utilisation ;
- le conseil technique à la gestion, à l'adaptation et à l'organisation du travail en CTA.

Au tableau 5, on peut constater que l'Office a subventionné, au cours de l'année financière, 44 centres de travail adapté et 1 projet CTA, soit FORMACA. Un nouveau CTA fut accrédité en 2002-2003 : Ressource de réinsertion Le Phare. De plus, sept d'entre eux ont vu leur accréditation renouvelée pour une période de cinq ans. Quatre projets de création de CTA sont en cours.

En 2002-2003, l'Office a versé 35 millions de dollars aux CTA dont 0,2 million pour les immobilisations ce qui représente donc une augmentation de 9,7 % par rapport à celui de l'année précédente (31,9 M$) et de 12,0 % par rapport à 2000-2001 (31,0 M$).

Cette année, 709 personnes handicapées provenant du programme d'assistance-emploi pour les personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ont travaillé en CTA comparativement à 552 en 2001-2002, ce qui représente une augmentation de 28,4 %. Une somme de 9,3 millions de dollars a été versée en subventions aux CTA pour payer en partie les salaires de ces employés comparativement à des versements de 6,2 millions en 2001-2002. Chaque CTA, à l'aide de ses avoirs propres, a défrayé les sommes complémentaires requises pour payer les salaires effectivement versés et les avantages sociaux.

---

2 *Le Canada contribue financièrement aux programmes mis en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.*

Compte tenu de l'ajout d'une somme de 4,8 millions de dollars provenant de la conversion en subventions salariales des prestations de l'assistance-emploi, les subventions de l'Office aux CTA ont totalisé 39,8 millions de dollars, soit 10,2 % de plus que l'an dernier (36,1 M$) et 13,7 % de plus qu'en 2000-2001 (35,0 M$) (voir tableaux 5, 6 et 7).

Globalement, il y avait au 31 mars 2003, 2 772 personnes handicapées en emploi en CTA dont 2 738 subventionnées par l'Office et 34 subventionnées par d'autres programmes. Il s'agit d'une augmentation des emplois de 7,2 % en regard des 2 587 personnes subventionnées en 2001-2002 et de 12,6 % en regard des 2 461 personnes en emploi en 2000-2001.

Le personnel des bureaux régionaux collabore à diverses opérations du programme CTA. Son rôle principal est de participer aux réunions des comités des ressources humaines afin de statuer sur l'admissibilité des personnes handicapées au programme, de planifier leur intégration en CTA et d'effectuer les suivis requis pour favoriser leur maintien en emploi. Ainsi, au cours de l'année 2002-2003, plus de 700 personnes handicapées ont été rencontrées par ces comités. De plus, le personnel en région soutient et conseille des promoteurs de projets dans leurs démarches d'accréditation CTA.

Soutien aux organismes de promotion

Ce programme est destiné à soutenir les organismes de promotion voués à la défense des droits, à la promotion des intérêts ou à l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Il peut s'agir d'un regroupement démocratique de personnes ou d'organismes. Il se compose de deux volets distincts : un volet Subvention et un volet Reconnaissance. Il est à noter que l'admissibilité d'un organisme au volet Reconnaissance ne signifie pas qu'il soit admissible au volet Subvention, les critères d'amissibilité de ces volets étant différents.

Volet Subvention

Ce volet du programme vise à soutenir financièrement un organisme qui s'occupe principalement de la défense des droits ou de la promotion des intérêts des personnes handicapées. En 2002-2003, l'Office a accordé des subventions pour un total de 5 275 711 $. La répartition de celles-ci a été établie comme suit :

- 1 723 427 $ attribués à 33 organismes nationaux ou de concertation nationale ;
- 981 027 $ attribués à 19 regroupements d'organismes de base ;
- 2 461 257 $ attribués à 264 organismes de base ;
- 110 000 $ attribués à des regroupements d'organismes de base pour supporter leurs activités dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH).

L'année 2002-2003 est la dernière année d'un triennat. Les tableaux 8, 9 et 10 montrent la répartition détaillée, par catégorie d'organismes, des subventions attribuées au cours des années 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003. Le tableau 11 présente en synthèse le nombre d'organismes subventionnés et les montants des subventions accordées pour la même période.

Il est à noter que dans le cadre de l'implantation de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, l'Office a collaboré au transfert de tous les organismes de promotion qu'il soutenait financièrement de façon récurrente (sauf une exception) à d'autres ports d'attache gouvernementaux. Chacun des organismes subventionnés a fait l'objet d'une analyse afin de déterminer vers quel organisme il devait être transféré. Le personnel en région a participé à la validation de ces analyses. Ainsi, la grande majorité de ces organismes relèvent, depuis le 1er avril 2003, du ministère de la Santé et des Services sociaux (234) ou du Secrétariat à l'action communautaire autonome (75) pour leur soutien financier, en appui à leur mission globale.

Volet Reconnaissance

Ce volet vise à reconnaître publiquement la valeur du travail des organismes et à faciliter leur oeuvre dans la communauté ainsi que leur accès au soutien d'organismes gouvernementaux, paragouvernementaux ou privés. En 2002-2003, l'Office a émis un seul certificat de reconnaissance.

Tableau 5 ***Subventions versées en 2002-2003 - CTA réguliers et CTA-SOFI[2]***

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv. [1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent					
	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	47,0	788 234		788 234
	Centrap inc.	67,5	1 079 022		1 079 022
	Le Groupe Prosac inc.	16,0	236 722		236 722
	Impressions Alliance 9000	52,0	778 083		778 083
Saguenay–Lac-Saint-Jean					
	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	75,0	1 220 036		1 220 036
Capitale-Nationale					
	Atelier du Martin-Pêcheur	69,5	1 195 108		1 195 108
	Ateliers T.A.Q. inc.	112,0	1 659 076		1 659 076
	BFCO inc.	72,0	1 063 962		1 063 962
	Hichaud inc.	27,5	393 292		393 292
	Pir-Vir inc.	31,5	456 735		456 735
Mauricie					
	Atelier des vieilles forges inc.	81,5	1 283 488		1 283 488
	Groupe RCM inc.	85,1	1 273 362		1 273 362
Estrie					
	Atelier Poly-Teck inc.	61,5	905 214		905 214
	DÉFI SM	48,5	635 091		635 091
Montréal					
	Association Action Plus L.G.S.	44,5	639 517	20 067	659 584
	Atelier Abaco inc.	66,0	983 840		983 840
	Ateliers l'Essor inc.	27,0	389 610	32 639	422 249
	Centre de transition Le Sextant inc.	125,0	1 922 060		1 922 060
	Centre de transition Le Transit inc.	97,5	1 434 787		1 434 787
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	64,5	948 785	23 520	972 305
	Placement potentiel inc.	48,0	733 208		733 208
	RécupérAction Marronniers inc.	60,5	850 098	41 176	891 274

Tableau 5 (suite) **Subventions versées en 2002-2003 - CTA réguliers et CTA-SOFI[3]**

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv.[1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Outaouais					
	Centre de travail Laro inc.	76,5	1 133 327		1 133 327
	Centre Réintek inc.	82,0	1 136 163	40 000	1 176 163
Abitibi-Témiscamingue					
	Ateliers Kami inc.	17,5	262 004		262 004
	Ateliers Manutex	45,0	574 129		574 129
	Témabex inc.	67,5	1 094 916		1 094 916
Côte-Nord–Nord-du-Québec					
	Groupe de la Côte	29,0	404 478		404 478
	Ressource de réinsertion Le Phare	22,0	213 513		213 513
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine					
	Ateliers Actibec 2000 inc.	18,5	279 230		279 230
Chaudière-Appalaches					
	Atel. réad. au travail de Beauce inc.	121,5	2 008 294		2 008 294
	Cartonek inc.	53,5	762 768		762 768
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	49,0	672 781		672 781
	Cétal inc.	36,0	522 167		522 167
	Formaca[2]	0,0	100 000		100 000
	Horisol coopérative de travailleurs	42,0	592 988		592 988
	Récupération Frontenac inc.	62,5	877 809		877 809
	Société V.I.A. inc.	110,5	1 647 697		1 647 697
Laval					
	Capeq inc.	71,5	1 038 593		1 038 593
Lanaudière					
	Serlan inc.	40,0	592 520	20 278	612 798
Montérégie					
	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	47,5	714 148		714 148
	Atelier la flèche de fer inc.	125,5	1 710 636		1 710 636
	Certex inc.	73,0	1 084 262		1 084 262
Centre-du-Québec					
	COGESDI	15,0	192 099		192 099
	Récupéraction centre du Québec inc.	78,5	1 117 325		1 117 325
CTA + 1 projet CTA[3]		2 663,6	39 601 177	177 680	39 778 857

(1) Répartition CTA : 1 952.9 postes permanents et 45.6 postes temporaires.
Répartition SOFI : 641.6 postes permanents et 23.5 postes temporaires.
(2) Le projet CTA est Formaca.

3 L'Office a conservé l'acronyme SOFI (soutien financier) pour désigner la partie du programme dont les budgets sont attribués aux personnes qui ont des contraintes sévères à l'emploi.

Tableau 6 ***Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-SOFI***

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv. [1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent					
	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	42,5	668 874		668 874
	Centrap inc.	67,0	1 050 458		1 050 458
	Le Groupe Prosac inc.	26,5	293 176		293 176
	Impressions Alliance 9000	46,0	664 118		664 118
Saguenay–Lac-Saint-Jean					
	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	76,0	1 106 633		1 106 633
Capitale-Nationale					
	Atelier du Martin-Pêcheur	65,5	1 077 484		1 077 484
	Ateliers T.A.Q. inc.	104,0	1 274 896		1 274 896
	BFCO inc.	61,0	844 842		844 842
	Hichaud inc.	29,5	390 458		390 458
	Pir-Vir inc.	29,0	418 924		418 924
Mauricie					
	Atelier des vieilles forges inc.	81,5	1 237 282		1 237 282
	Groupe RCM inc.	56,5	799 526		799 526
Estrie					
	Atelier Poly-Teck inc.	57,5	842 296	228 609	1 070 905
	DÉFI SM	39,0	468 759		468 759
Montréal					
	Association Action Plus L.G.S.	40,0	520 682	30 100	550 782
	Atelier Abaco inc.	58,0	787 606		787 606
	Ateliers l'Essor inc.	28,0	376 924	48 959	425 883
	Centre de transition Le Sextant inc.	111,5	1 594 270	36 137	1 630 407
	Centre de transition Le Transit inc.	88,0	1 162 516		1 162 516
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	64,5	908 006	35 280	943 286
	Placement potentiel inc.	52,0	581 057		581 057
	RécupérAction Marronniers inc.	54,0	735 963	68 860	804 823
Outaouais					
	Centre de travail Laro inc.	74,5	1 069 910		1 069 910
	Centre Réintek inc.	78,0	991 444	60 000	1 051 444
Abitibi-Témiscamingue					
	Ateliers Kami inc.	21,0	267 119		267 119
	Ateliers Manutex	33,0	450 955		450 955
	Témabex inc.	60,5	998 097		998 097
Côte-Nord–Nord-du-Québec					
	Groupe de la Côte	26,0	335 367		335 367
	Ressource de réinsertion Le Phare [2]			100 000	100 000
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine					
	Ateliers Actibec 2000 inc.	18,0	241 741		241 741

Tableau 6 **Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv. [1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Chaudière-Appalaches					
	Atel. réad. au travail de Beauce inc.	117,5	1 894 893		1 894 893
	Cartonek inc.	43,5	611 331		611 331
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	53,5	884 027		884 027
	Cétal inc.	35,5	474 792		474 792
	Horisol coopérative de travailleurs	37,0	509 688		509 688
	Récupération Frontenac inc.	60,0	760 994		760 994
	Société V.I.A. inc.	103,0	1 450 514	285 019	1 735 533
Laval					
	Capeq inc.	79,0	984 543		984 543
Lanaudière					
	Serlan inc.	35,0	496 527	60 835	557 362
Montérégie					
	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	39,5	566 608		566 608
	Atelier la flèche de fer inc.	124,0	1 736 116	743 113	2 479 229
	Certex inc.	60,5	730 627	47 000	777 627
Centre-du-Québec					
	COGESDI	5,6	43 057	92 200	135 257
	Récupéraction centre du Québec inc.	66,5	938 343		938 343
CTA + 1 projet CTA [2]		2 448,6	34 241 443	1 836 112	36 077 555

[1] Répartition CTA : 1 819,2 postes permanents et 36,0 postes temporaires.
Répartition SOFI : 581,4 postes permanents et 12,0 postes temporaires.
[2] Le projet CTA est Ressource de réinsertion Le Phare.

Tableau 7 **Subventions versées en 2000-2001 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv. [1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Bas-Saint-Laurent					
	Ateliers Léopold-Desrosiers inc.	34,0	539 503		539 503
	Centrap inc.	65,5	1 016 738		1 016 738
	Le Groupe Prosac inc.	29,0	428 568		428 568
	Impressions Alliance 9000	46,0	634 945	123 161	758 106
Saguenay–Lac-Saint-Jean					
	Chaîne de travail adapté C.T.A. inc.	71,5	1 070 016		1 070 016
Capitale-Nationale					
	Atelier du Martin-Pêcheur	69,0	1 118 292		1 118 292
	Ateliers T.A.Q. inc.	104,0	1 308 046	75 000	1 383 046
	BFCO inc.	57,0	791 866		791 866
	Hichaud inc.	31,5	407 584		407 584
	Pir-Vir inc.	28,0	381 969		381 969

Tableau 7 — ***Subventions versées en 2000-2001 - CTA réguliers et CTA-SOFI***

Région	Nom du CTA	Nombre postes subv. [1]	Fonctionnement ($)	Immobilisations ($)	Total ($)
Mauricie					
	Atelier des vieilles forges inc.	84,5	1 257 313		1 257 313
	Groupe RCM inc.	59,5	837 909		837 909
Estrie					
	Atelier Poly-Teck inc.	58,5	848 266	120 385	968 651
	DÉFI SM	30,0	338 647		338 647
Montréal					
	Association Action Plus L.G.S.	45,0	558 646	30 100	588 746
	Atelier Abaco inc.	70,0	741 265		741 265
	Ateliers l'Essor inc.	32,0	367 427	48 959	416 386
	Centre de transition Le Sextant inc.	119,5	1 559 216	306 520	1 865 736
	Centre de transition Le Transit inc.	78,0	964 609		964 609
	Centre juif de travail J.V.S. inc.	65,0	893 118	35 280	928 398
	Placement potentiel inc.	57,5	715 281		715 281
	RécupérAction Marronniers inc.	61,0	728 743	28 197	756 940
Outaouais					
	Centre de travail Laro inc.	73,0	1 004 504		1 004 504
	Centre Réintek inc.	75,0	886 522	60 000	946 522
Abitibi-Témiscamingue					
	Ateliers Kami inc.	20,5	216 884		216 884
	Ateliers Manutex	29,0	398 534		398 534
	Témabex inc.	59,0	956 074		956 074
Côte-Nord–Nord-du-Québec					
	Groupe de la Côte	13,8	139 387		139 387
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine					
	Ateliers Actibec 2000 inc.	18,0	277 726		277 726
Chaudière-Appalaches					
	Atel. réad. au travail de Beauce inc.	110,0	1 829 027		1 829 027
	Cartonek inc.	39,0	549 585	125 250	674 835
	Centre de sous-traitance Beauce inc.	57,0	978 320	153 281	1 131 601
	Cétal inc.	34,0	461 133		461 133
	Horisol coopérative de travailleurs	37,0	504 624		504 624
	Récupération Frontenac inc.	49,0	612 082	160 335	772 417
	Société V.I.A. inc.	101,0	1 434 916	129 035	1 563 951
Laval					
	Capeq inc.	102,0	1 086 644		1 086 644
Lanaudière					
	Serlan inc.	37,5	487 471	56 835	544 306
Montérégie					
	Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc.	42,0	489 634		489 634
	Atelier la flèche de fer inc.	131,0	1 813 518	141 292	1 954 810
	Certex inc.	70,0	729 275	56 400	785 675
Centre-du-Québec					
	Récupéraction centre du Québec inc.	71,0	960 839		960 839
CTA		2 464,8	33 324 666	1 650 030	34 974 696

[1] *Répartition CTA : 1 762,8 postes permanents et 68,0 postes temporaires.*
Répartition SOFI : 631,0 postes permanents et 3,0 postes temporaires.

Tableau 8 ***Subventions aux organismes de promotion nationaux pour les années financières 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003***

Organismes nationaux	2000-2001 $	2001-2002 $	2002-2003 $
Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec	62 475	69 108	69 108
Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées	80 000	86 633	86 633
Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Québec	50 300	56 933	56 933
Association des groupes d'intervention en défense des droits en santé mentale du Québec	54 000	60 633	60 633
Association des paraplégiques du Québec	25 000	31 633	31 633
Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs	87 400	94 033	94 033
Association du Québec pour l'intégration sociale	56 500	63 133	63 133
Association générale des insuffisants rénaux	39 400	46 033	46 033
Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec	53 900	60 533	60 533
Association québécoise des étudiants handicapés au post-secondaire	16 000	34 633	44 633
Association québécoise de l'épilepsie	45 400	52 033	52 033
Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels	87 400	94 033	94 033
Association québécoise des personnes de petite taille	35 000	41 633	41 633
Association québécoise pour les enfants atteints d'audimutité inc.	59 800	66 433	66 433
Association québécoise pour les troubles d'apprentissage	25 000	31 633	31 633
Centre québécois de la déficience auditive	6 996	83 629	83 629
Comité provincial des adultes fibro-kystiques	10 000	16 633	16 633
Conseil pour la protection des malades	35 000	41 633	41 633
Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec	80 000	86 633	86 633
Emmanuel, l'amour qui sauve	15 000	21 633	21 633
Fédération des Mouvements personne d'abord du Québec	32 500	39 133	39 133
Fédération québécoise des laryngectomisés	45 000	51 633	51 633
Kéroul	50 000	56 633	56 633
Les frères et sœurs d'Émile Nelligan	18 000	25 633	22 633
Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec	41 800	48 433	48 433
Regroupement québécois pour le sous-titrage inc.	15 000	21 633	21 633
Regroupement québécois pour personnes avec acouphènes	15 000	21 633	21 633
Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec	80 200	86 833	86 833
Société canadienne de la sclérose en plaques (division du Québec)	10 500	17 133	17 133
Société Logique	50 600	57 233	77 233
Société québécoise de l'autisme	68 000	74 633	74 633
Vision sur l'art (Québec) inc.	20 000	26 633	31 633
Réseau international sur le processus de production du handicap	0	15 000	25 000
Total	1 441 171	1 681 427	1 723 427
Nombre d'organismes	32	33	33

Tableau 9 ***Subventions aux organismes de promotion régionaux pour les années financières 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003***

Organismes régionaux	2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Nb	$	Nb	$	Nb	$
Bas-Saint-Laurent	2	90 000	2	103 266	2	103 266
Saguenay–Lac-Saint-Jean	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Capitale-Nationale	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Mauricie	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Estrie	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Montréal-Métropolitain	2	90 000	2	103 266	2	103 266
Outaouais	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Abitibi-Témiscamingue	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Côte-Nord	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Chaudière-Appalaches	1	50 000	1	46 633	1	51 633
Laval	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Lanaudière	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Laurentides	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Montérégie	2	90 000	2	103 266	2	103 266
Centre-du-Québec	1	45 000	1	51 633	1	51 633
Total	19	860 000	19	976 027	19	981 027

Tableau 10 ***Subventions aux organismes de base pour les années financières 2000-2001, 2001-2002 et 2002-2003***

Organismes de base	2000-2001		2001-2002		2002-2003	
	Nb	$	Nb	$	Nb	$
Bas-Saint-Laurent	14	91 660	13	141 488	13	141 488
Saguenay–Lac-Saint-Jean	23	118 137	23	210 137	23	210 137
Capitale-Nationale	19	95 866	19	171 866	18	165 866
Mauricie	21	92 791	20	176 791	20	176 791
Estrie	18	89 860	18	161 860	18	161 860
Montréal-Métropolitain	28	155 391	28	267 391	27	261 391
Outaouais	6	34 696	6	58 696	6	58 696
Abitibi-Témiscamingue	15	80 296	15	140 296	15	140 296
Côte-Nord	12	56 966	12	104 966	12	104 966
Nord-du-Québec	0	0	0	0	0	0
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	11	68 210	11	112 210	11	112 210
Chaudière-Appalaches	17	87 079	16	148 079	17	154 079
Laval	8	45 359	8	77 359	8	77 359
Lanaudière	16	87 054	16	151 054	16	151 054
Laurentides	19	94 288	19	170 288	19	170 288
Montérégie	27	131 732	28	242 732	28	248 732
Centre-du-Québec	13	74 044	13	126 044	13	126 044
Total	267	1 403 429	265	2 461 257	264	2 461 257

Tableau 11 ***Nombre d'organismes subventionnés et montants accordés d'avril 2000 à mars 2003***

Type d'organismes	2000-2001 Nb	2000-2001 $	2001-2002 Nb	2001-2002 $	2002-2003 Nb	2002-2003 $
Organismes de base	267	1 403 429	265	2 461 257	264	2 461 257
Organismes régionaux	19	860 000	19	976 027	19	981 027
Organismes nationaux	32	1 441 171	33	1 681 427	33	1 723 427
Total	318	3 704 600	317	5 118 711	316	5 165 711

Subventions à l'expérimentation

Le Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) a comme objectif de favoriser le développement de réponses mieux adaptées aux besoins des personnes handicapées par le biais de projets novateurs. Le PSE comporte trois volets dans lesquels les projets peuvent s'inscrire :

- expérimentation : vise à soutenir les projets qui consistent à tester de façon rigoureuse des aides, des services ou des modes d'intervention qui présentent un changement ou un apport aux aides disponibles ou aux pratiques existantes ;

- études et recherches : vise à soutenir les études et recherches préparatoires à d'éventuels projets d'expérimentation et la réalisation d'études sur les services et modes d'intervention susceptibles de favoriser l'intégration scolaire, professionnelle et sociale des personnes handicapées ;

- soutien à l'innovation communautaire : vise à soutenir des projets issus du milieu qui font obligatoirement appel à un partenariat local afin de mettre en œuvre des réponses novatrices aux besoins des personnes handicapées et de leurs proches sans que ces projets requièrent une approche rigoureuse de la mesure des résultats.

En 2002-2003, un montant de 741 093 $ a été alloué à ce programme, portant à 3 276 684 $ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis la création du programme.

Ainsi, dix projets ont été soutenus dans le cadre du volet Expérimentation, quatre dans le volet Études et recherches et deux dans celui du Soutien à l'innovation communautaire.

Volet Expérimentation : 480 854 $

- Institut canadien d'éducation des adultes, *Dynamiser la vie associative et démocratique* (90 000 $).

- Institut de réadaptation en déficience physique de Québec, *Expérimentation d'un programme d'évaluation, de formation et d'entraînement à la conduite automobile avec système télescopique pour les personnes présentant une déficience de l'acuité visuelle* (80 000 $).

- Regroupement des centres de la petite enfance de la Montérégie, *Évaluation de l'application du Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde du Québec* (14 088 $).

- Le Pavois Inc., *Trajectoire scolaire de personnes vivant avec une problématique grave de santé mentale pour l'adéquation des besoins/ressources en matière de soutien aux études* (90 000 $).

- Société de l'autisme des Laurentides, *Projet Toupie.net, Expérimentation d'une nouvelle façon d'intégrer en garderie les enfants autistes des Laurentides* (41 766 $).

- Le Fonds Émilie-Bordeleau, *Évaluation de l'efficacité du Monergo pour l'enseignement de stratégies prudentes de paiement chez des enfants de 9 à 12 ans qui ont des incapacités intellectuelles* (27 000 $).

- Action Main-d'oeuvre inc., Continuum plus, *Expérimentation d'un nouveau mode d'organisation de services à l'intention des élèves du secondaire inscrits au programme d'insertion sociale et professionnelle afin d'établir des modalités de partenariat entre les réseaux scolaire et de l'emploi* (18 000 $).

- Centre de réadaptation Estrie, *Expérimentation d'un modèle novateur de distribution de soins et de services de réadaptation pour la clientèle ayant subi un accident vasculaire cérébral ou un traumatisme cranio-cérébral* (60 000 $).

- Maison Grandi-Ose, *Expérimentation du mode d'intervention préconisé par la Maison Grandi-Ose auprès des jeunes enfants polyhandicapés, de leurs parents et leur réseau de soutien naturel* (60 000 $).

Volet Études et recherches : 189 999 $

- Université du Québec à Montréal, *Inventaire et bilan des programmes de soutien et des services concernant les personnes ayant des incapacités au Québec, Étape finale de validation des données d'inventaire* (10 000 $).

- Regroupement des associations de personnes handicapées de l'Outaouais, *Étude des besoins et inventaire des ressources en transport de personnes dans la région de l'Outaouais* (19 999 $).

- Ministère de la Santé et des Services sociaux, *Compensation équitable des coûts supplémentaires liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap* (75 000 $).

- Institut de la statistique du Québec, *Réalisation d'une étude sur la problématique de l'incapacité* (85 000 $).

Volet Soutien à l'innovation communautaire : 70 240 $

- Table des partenaires du développement social Lanaudière, *Pour l'intégration des personnes handicapées dans le développement social dans Lanaudière* (50 000 $).

- Collège Ahuntsic, *Implantation unique et exclusive pour le Québec d'une formation en sécurité civile adaptée, point de départ novateur pour une accessibilité universelle* (20 240 $).

Le suivi des programmes transférés

En 2002, suite à l'adoption du document d'orientation sur le suivi des programmes transférés, l'Office, en collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, a lancé officiellement les démarches prévues de collectes d'information sur les programmes transférés. La Direction des bureaux régionaux a coordonné la première collecte de données qui portait sur le programme oxygénothérapie. Les bureaux régionaux sont actuellement en période de validation des informations recueillies auprès des instances concernées, soit le réseau de la santé et des services sociaux. Par la suite, les données de toutes les régions seront versées dans la banque informatisée de l'Office sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées.

Cette opération s'est déroulée simultanément dans l'ensemble des régions du Québec et a permis d'informer nos partenaires régionaux de notre mandat d'évaluation de l'intégration sociale, ainsi que de la nécessité d'obtenir des informations fiables sur les programmes offerts aux personnes handicapées. De plus, cette collecte de données a été l'occasion de créer de nouveaux contacts ou de renforcer ceux déjà existants, un élément essentiel à la réussite des interventions régionales. La collaboration des partenaires gouvernementaux concernés semble dorénavant acquise pour les autres collectes d'informations. Outre le gain significatif en termes de visibilité et le fait de nous permettre de réaffirmer publiquement notre orientation au regard du suivi des programmes transférés, ce projet a permis de concevoir et d'expérimenter des outils de collecte d'informations et de saisie de données comportant des indicateurs fiables.

Par ailleurs, suite au transfert du programme Contrat d'intégration au travail (CIT) de l'Office vers Emploi-Québec le 1er avril 2001, les bureaux régionaux ont poursuivi leur participation aux comités de suivi dans chaque région du Québec. Sur ces comités régionaux siègent également Emploi-Québec et les services spécialisés de main- d'œuvre. L'Office peut à travers ceux-ci suivre l'évolution du transfert du programme et agir comme personne-ressource auprès d'Emploi-Québec. À titre d'exemple, bien que le transfert d'expertise soit complété, nous pouvons intervenir dans l'interprétation des normes dans certains cas, et parfois sur les questions budgétaires.

3.6 Les services

Accueil-information et référence

Les fonctions d'accueil-information et référence regroupent l'ensemble des interventions requises pour répondre aux demandes d'information ou d'aide qui sont adressées aux bureaux régionaux de l'Office. Les personnes handicapées ou leur famille peuvent de plus, si elles le désirent, obtenir de l'aide pour identifier leurs besoins et trouver les ressources adéquates pour y répondre. En fait, tous les citoyens québécois peuvent obtenir une information individualisée et simplifiée sur les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et leurs proches.

En 2002-2003, le personnel des bureaux régionaux a poursuivi ses démarches afin de mieux faire connaître ces services. Des activités de promotion ont été réalisées auprès des personnes handicapées, du milieu associatif, des partenaires gouvernementaux et des intervenants de différents réseaux de services. À cet effet, quelques initiatives intéressantes sont à souligner :

- une tournée des différents territoires de CLSC afin de présenter les services de l'Office aux personnes handicapées et aux intervenants a été réalisée par certains bureaux régionaux, tandis que d'autres ont également ciblé les bureaux de député et leur personnel politique dans leur campagne de promotion ;

- une équipe régionale a expédié des invitations personnalisées à des personnes handicapées et leur famille afin de les convier à rencontrer une intervenante de l'Office dans leur localité. Cette activité a permis de rejoindre des personnes vivant des situations complexes et de les aider à obtenir les services requis.

Durant l'année 2002-2003, plus de 9 000 demandes ont été adressées au personnel de la Direction des bureaux régionaux, et ce, par 4 299 personnes, dont 3 031 personnes handicapées et 1 268 partenaires ; chacune d'elle a nécessité l'ouverture d'une fiche client.

Un grand nombre de demandes touchent le volet de l'adaptation-réadaptation particulièrement l'accès aux aides techniques, les critères d'attribution, les procédures pour présenter une demande, les normes de couverture et les responsabilités en ce qui concerne les réparations.

Par ailleurs, plusieurs demandes concernent l'aide financière qu'une personne handicapée peut obtenir de l'État. Nous transmettons régulièrement une information personnalisée sur les critères d'admissibilité à différentes mesures gouvernementales, en tenant compte de la situation de la personne.

Les questions reliées à l'accessibilité et à l'adaptation du milieu sont aussi très fréquentes : normes, aide financière, ressources, etc. Elles proviennent de propriétaires d'édifices, de gestionnaires municipaux ou d'organismes communautaires.

Soutien-conseil et accompagnement

Le personnel des bureaux régionaux conseille, assiste et accompagne les personnes handicapées et leurs proches dans leurs démarches pour obtenir les services assurant leur intégration scolaire, professionnelle ou sociale. Généralement, les demandes concernent des situations litigieuses où ces personnes rencontrent des obstacles pour obtenir des services répondant à leurs besoins ; les interventions requises pour conclure une entente satisfaisante peuvent s'étaler sur plusieurs mois.

Durant la dernière année, 1 192 personnes se sont adressées au personnel en région pour obtenir ce type de services pour un total de 1 857 demandes de différentes natures.

Dans l'ensemble du Québec, plus de 25 % des demandes de soutien-conseil et d'accompagnement concernent les services éducatifs et la formation continue. Elles proviennent majoritairement de parents d'enfants dysphasiques, autistes, ayant un trouble envahissant du développement ou une déficience intellectuelle.

Les principales difficultés rencontrées par les parents concernent :

- l'accès à la classe régulière du quartier ;
- la qualité des services éducatifs aux niveaux primaire et secondaire ;
- le manque de soutien ou de services d'appui ;
- l'évaluation et le classement de l'enfant handicapé ;
- l'élaboration et le suivi du plan d'intervention ;
- les recours possibles pour obtenir une révision de décision telle que prévue à la Loi sur l'instruction publique.

Il est important de noter que les demandes de soutien au regard des services éducatifs reviennent périodiquement puisque les gains obtenus sont fragiles et peuvent être remis en cause durant l'année scolaire ou au moment de l'évaluation et du classement de l'enfant pour l'année scolaire suivante.

Outre les services éducatifs, le personnel des bureaux régionaux est également intervenu au sujet de problèmes touchant le maintien au travail, l'accès à des ressources résidentielles adaptées, l'insuffisance de l'offre de service en maintien à domicile et en soutien à la famille, l'intégration en service de garde.

Rappelons que le personnel de l'Office peut également soutenir les personnes handicapées et leurs proches dans l'élaboration et la mise en œuvre d'un plan de services. Ce type d'intervention touche une proportion plus restreinte de personnes (environ 5 % des dossiers) et consiste à planifier, animer et coordonner la démarche afin de favoriser la concertation des partenaires vers des objectifs communs en fonction des besoins exprimés par les personnes, et cela, dans des situations généralement litigieuses et complexes.

Centre de documentation

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi que de l'intervention individuelle et collective en faveur de l'intégration sociale des personnes handicapées. Parmi les principaux clients du Centre cette année, on retrouve des demandes en provenance du milieu de l'éducation (30 %), du milieu associatif (15 %), des personnes handicapées et leur famille (11 %), du milieu institutionnel (9 %), des bibliothèques (8 %), des milieux de la recherche (8 %) et gouvernemental (7 %).

Le Centre possède 16 490 documents auxquels s'ajoutent la collection de 150 dossiers thématiques de ressources et la collection de périodiques (332 titres). Cette année, 230 documents ont fait l'objet de catalogage et d'indexation dans la banque bibliographique. Le Centre a également acheté 203 nouvelles monographies, 18 vidéocassettes et s'est abonné à 4 nouveaux périodiques. La banque de vidéos met à la disposition des usagers 523 titres.

Le personnel du Centre a répondu à 2 746 demandes d'information-documentaire et transmis 4 495 documents en prêt. Il a produit 2 915 recherches bibliographiques sur un total de 9 129 documents diffusés. Le Centre a accueilli 1 012 usagers dont 793 visiteurs externes ; ils ont consulté sur place 4 905 documents.

Les données comparatives du tableau 12 démontrent que certaines activités ont connu un ralentissement. Celui-ci est dû principalement aux changements survenus dans l'équipe responsable du Centre et à la mise en opération d'un nouveau logiciel de gestion de bibliothèques.

En effet, beaucoup d'énergie a été consacrée à la conversion des fichiers de bibliothèque dans le cadre de l'implantation d'un nouveau logiciel de gestion de bibliothèques. Un important travail de vérification, de correction et surtout d'uniformisation des données a été entrepris dans le but de rendre disponible, à court terme, le catalogue de bibliothèque sur le site Internet de l'Office.

Le Centre a produit un *Plan de développement du Centre de documentation de l'Office des personnes handicapées du Québec*. Il a participé activement à tous les travaux de planification et d'analyse des besoins liés à son déménagement. De plus, une réorganisation des ressources humaines a été effectuée.

Dans le cadre de ses activités de conseil et de formation, le Centre a encadré et soutenu le milieu associatif selon les besoins exprimés. Il a accueilli deux groupes de visiteurs étrangers en mission au Québec, un groupe d'élèves handicapés de l'École Jean-Piaget et des membres du Mouvement personne d'abord. Il a également rencontré huit groupes d'étudiants du milieu universitaire.

Et, finalement, l'entente avec l'organisme français Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations (CTNERHI) portant sur le développement de la base bibliographique francophone SAPHIR a été maintenue.

Tableau 12 ***Données comparatives de certaines activités du Centre de documentation***

Activités	2000-2001	2001-2002	2002-2003
Nouveautés cataloguées	998	878	230
Prêts (internes / externes)	3 871	4 906	4 495
Demandes d'information (téléphonique, courrier ou courriel)	3 100	3 525	2 746

Statistiques

L'Office répond depuis plusieurs années aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées à partir de ses propres publications ou du traitement de banques de données sur la population des personnes handicapées.

En 2002-2003, l'Office a répondu à 245 demandes d'information statistique, comparativement à 271 en 2001-2002, soit une diminution de 10 %. La moyenne mensuelle est de 20 demandes comparativement à 23 en 2001-2002. Parmi celles-ci, 30 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées, une baisse de 34 % par rapport à l'année précédente. Cette diminution pourrait être attribuable aux efforts consacrés à faire connaître les résultats de la principale enquête québécoise sur les limitations d'activités par le biais, notamment, de la publication des StatFlash.

La répartition des demandes selon le type d'organismes se caractérise par une hausse de la demande provenant des associations de personnes handicapées (14 % contre 7 % en 2001-2002) et des particuliers ou autres organismes (24 % contre 20 %). Les thématiques « population » (30 %), « clientèle » (17 %) et « travail et activités productives » (9 %) sont les plus en demande.

Quant au délai de réponse, 72 % des demandes sont traitées dans un délai d'une journée ou moins comparativement à 71 % en 2001-2002. Il est à souligner que certaines demandes en raison de leur complexité nécessitent souvent un délai de réponse plus long.

Tableau 13 ***Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organismes, 2000-2001 à 2002-2003***

Type d'organismes	2000-2001 %	2001-2002 %	2002-2003 %
Soutien aux interventions médiatiques et de coordination (OPHQ)	18,4	30,3	21,2
Ministères et organismes	28,4	16,3	14,7
Chercheurs et étudiants	11,9	15,5	15,5
Associations de personnes handicapées	14,9	6,6	13,5
Entreprises privées, consultants et médias	8,0	11,8	11,0
Autres (particuliers, autres organismes, inconnus)	18,4	19,5	24,1
Total	100,0	100,0	100,0

Site Internet

Sous la responsabilité de la Direction des communications, le site Internet a fait l'objet d'une refonte importante en raison des normes graphiques imposées par le Programme d'identification visuelle (PIV) du gouvernement du Québec. Ce fut d'ailleurs une belle occasion d'améliorer non seulement son image, mais aussi l'organisation de l'information et son interactivité. Malgré une hausse constante de la fréquentation de notre site, cette année l'augmentation du nombre de visites a été sensible. La fréquence mensuelle des visites est de 14 219 comparativement à 9 700 pour 2001-2002.

Exigences gouvernementales

4.1 Politique d'égalité en emploi, plan d'embauche et représentation des jeunes

Soucieux d'assurer une meilleure représentation des femmes, des membres des communautés ethnoculturelles, des anglophones, des autochtones, des personnes handicapées et des jeunes dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de personnes représentant l'ensemble des groupes de la société québécoise.

Tableau 14

Personnes faisant partie des groupes cibles par la politique d'égalité en emploi et du plan d'embauche parmi le personnel en place au 31 mars 2003

Catégorie d'emploi	Femmes	Communautés ethnoculturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Jeunes (moins de 35 ans)
Hors cadre	0	0	0	0	0	0
Cadre	2	0	1	0	1	0
Professionnel	36	4	1	0	4	6
Fonctionnaire	62	1	0	0	11	4
Total	100	5	2	0	16	10

Tableau 15

Répartition des groupes cibles vs le personnel en place en 2002 et 2003 [*1]

	2001-2002 %	2002-2003 %
Femmes	69,4	69,4
Communautés ethnoculturelles	2,5	3,5
Anglophones	1,3	1,4
Autochtones	0	0
Personnes handicapées	12,1	11,1
Jeunes (moins de 35 ans)	8,9	6,9
Total des effectifs	157	144

[*1] *Prendre note qu'une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe cible.*

Le tableau 16 présente la répartition et le pourcentage des groupes cibles parmi toutes les nouvelles embauches de personnel régulier (13 personnes), occasionnel (30 personnes), étudiant et étudiant stagiaire (13) effectuées en 2002-2003.

Ce tableau nous indique également qu'en regard des taux d'embauche visés par le gouvernement, l'Office des personnes handicapées du Québec dépasse largement le taux de 50 % fixé pour les femmes ainsi que celui de 2 % pour les personnes handicapées. Pour ce qui est des objectifs d'embauche de 65 % pour les jeunes et de 25 % pour les communautés ethnoculturelles, anglophones et autochtones, l'Office n'a pu les atteindre malgré les mesures mises en place.

Tableau 16 ***Répartition des groupes cibles parmi les 56 nouvelles embauches 2002-2003 et pourcentage de représentation***[*1]

Groupes cibles	Régulier	Occasionnel	Étudiant	Stagiaire	% total de représentation
Femmes	10	24	8	2	78,6
Communautés ethnoculturelles	1	1	2	—	7,1
Anglophones	—	—	—	—	0
Autochtones	—	—	—	—	0
Personnes handicapées	1	2	1	—	7,1
Jeunes (moins de 35 ans)	6	5	9	2	39,3

[*1] *Prendre note qu'une personne embauchée peut être comptabilisée dans plus d'un groupe-cible.*

4.2 Politique linguistique

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de la politique est sous la responsabilité du président-directeur général qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et au suivi de son application.

4.3 Protection des renseignements personnels

Conformément aux exigences formulées dans le plan d'action gouvernemental adopté par le Conseil des ministres le 12 mai 1999 en vue de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, le responsable de la protection des renseignements à l'Office devait, au cours de la dernière année, poursuivre les activités de formation et de sensibilisation en plus d'évaluer les profils d'accès à certains fichiers.

L'Office s'est doté d'une directive concernant les sondages de manière à s'assurer que ceux-ci soient effectués conformément aux différentes règles en matière de confidentialité et de protection des renseignements personnels.

Cependant, l'Office n'a pas été en mesure de donner suite aux autres priorités qu'il s'était fixées en la matière en raison de l'élaboration et du dépôt d'un projet de loi majeur ayant notamment pour objet de modifier substantiellement la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

Les priorités d'actions pour 2003-2004 sont de :

- poursuivre l'application des mesures de sensibilisation et la formation du personnel ;
- procéder à l'évaluation des profils d'accès aux fichiers de renseignements personnels en usage à l'Office ;
- se doter de certaines directives pertinentes relativement aux activités de l'Office qui peuvent concerner des renseignements personnels ;

- poursuivre l'application des mesures et les évaluations nécessaires pour s'assurer que l'Office respecte les exigences fixées par la loi et par la Commission d'accès à l'information.

4.4 Modernisation de la gestion publique

Rappelons que la Loi sur l'administration publique, adoptée en mai 2000 par l'Assemblée nationale, constitue la pierre angulaire de la modernisation de la gestion publique. Cette loi affirme la priorité donnée à la qualité des services aux citoyens et instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats, sur le respect du principe de la transparence et sur l'imputabilité accrue de l'Administration devant l'Assemblée nationale.

L'Office a entrepris en 2002-2003 plusieurs travaux qui lui permettront de mieux répondre aux objectifs de modernisation :

- le Module de contrôle et de vérification permet une vérification plus adéquate et systématique des opérations financières. Il permet également de suivre l'évolution du Programme de contrôle de gestion et de recommander les actions appropriées au besoin ;

- un sondage a été effectué afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle et de nos partenaires à l'égard de nos services ; ce sondage permettra à l'Office de réaligner le tir au besoin ;

- une formation spécifique a été donnée au personnel des bureaux régionaux en vue d'améliorer leurs connaissances et la qualité de leurs interventions auprès des citoyens utilisateurs de nos services ;

- le plan d'amélioration des services a été revu afin d'apporter les ajustements requis à nos services ;

- l'Office s'est doté d'un tableau de bord qui lui permet de suivre périodiquement l'évolution de la planification stratégique ;

- une application informatique de la fiche client a été développée afin de suivre plus adéquatement les demandes de la clientèle et, compte tenu du nombre et du type de demandes, de cibler les interventions collectives à effectuer par thématique, par territoire de CLSC, par région administrative ou sur le plan national ;

- le développement d'une base de données sur les programmes et mesures gouvernementaux permet de suivre non seulement leur évolution, mais aussi d'informer adéquatement les personnes handicapées et nos partenaires.

4.5 Suivi des recommandations du Vérificateur général

L'Office des personnes handicapées du Québec n'a pas fait l'objet de vérifications de la part du Vérificateur général lors de l'année financière 2002-2003.

Annexe 1

LISTE DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2002-2003

Membres nommés

- *Norbert Rodrigue, président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- *Rollande Barabé-Cloutier, de Trois-Rivières (région 04), vice-présidente de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- *Jacques Audy, de Québec (région 03) ;
- Guy Boisjoli, de Lanoraie d'Autray (région 14) ;
- Claudette Carbonneau, de Montréal (région 06), (démission le 7 juin 2002) ;
- Martin Comeau, de Montréal (région 06), (démission le 16 octobre 2002) ;
- Pierre Couture, de Drummondville (région 17) ;
- *Jean-Guy Frigon, de Joliette (région 14) ;
- Jocelyne Légaré, de Hull (région 07) ; (décédée le 6 août 2002) ;
- *Pierre-Noël Léger, de Saint-Sauveur-des-Monts (région 15) ;
- Louise Marchand, de Montréal (région 06), (nomination le 16 octobre 2002) ;
- Gilles Mongrain, de Rimouski (région 01) ;
- Louis Roy, de Montréal (région 06), (nomination le 25 février 2003) ;
- Luciana Soave, de Montréal (région 06) ;
- Martin Trépanier, de Gaspé Harbour (région 11), (nomination le 16 octobre 2002).

** Membres du comité exécutif*

Membres d'office

- Mathieu Boily, ministère du Travail (à compter du 25 septembre 2002) ;
- Marie-Josée Champagne, ministère de la Culture et des Communications ;
- Manon Dumouchel, ministère de l'Industrie et du Commerce
- Denise Gosselin, ministère de l'Éducation ;
- Claude Martin, ministère des Transports ;
- Jocelyne Montminy, ministère des Affaires municipales et de la Métropole ;
- Nicole Moreau, ministère du Travail (jusqu'au 25 septembre 2002) ;
- Rachel Ruest, ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- Brigitte Thériault, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- Albert Thibault, ministère de la Justice.

Vacants, Services gouvernementaux du Conseil du trésor et ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie.

Annexe 2

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC

Adopté au conseil d'administration du 29 avril 1999

Chapitre 1 – Champ d'application

1. Le présent code s'applique aux membres du conseil d'administration de l'Office, dont le président-directeur général, nommés ou désignés en vertu de l'article 6 de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées (L.R.Q., c. E-20.1).

   Il s'applique également aux membres d'office désignés en vertu de l'article 7 de ladite loi.

Chapitre 2 – Principe d'éthique et règles générales de déontologie

2. En tant qu'administrateur public, chaque membre du conseil d'administration de l'Office est nommé ou désigné pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de l'Office et, le cas échéant, à la bonne administration de ses biens.

   Sa contribution doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. Le membre du conseil est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics et le Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. Le membre du conseil est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue. Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

5. Le membre du conseil doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toutes considérations politiques partisanes.

6. Le président-directeur général, à titre de porte-parole de l'Office, et/ou tout membre du conseil agissant à ce titre doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

7. Le membre du conseil doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer au conseil tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre l'organisme ou l'entreprise en indiquant, le cas échéant, la nature et leur valeur.

8. Le président-directeur général ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Toute autre membre du conseil qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de l'Office doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président-directeur général et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lequel il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

9. Le membre du conseil ne doit pas confondre les biens de l'Office avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. Le membre du conseil ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice de ses fonctions.

    Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un membre du conseil représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi, si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité ou s'il s'agit d'une information non disponible au public.

11. Le président-directeur général doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec l'autorisation du secrétaire général du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

12. Le membre du conseil ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

13. Le membre du conseil ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

14. Le membre du conseil doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'Office.

16. Le membre du conseil qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle ou non disponible au public concernant l'Office, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de telles informations.

    Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle l'Office est partie et sur laquelle il détient de l'information confidentielle ou non disponible au public.

    Les autres membres du conseil ne peuvent traiter, dans les circonstances prévues au deuxième alinéa, avec le membre du conseil qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président-directeur général doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les membres du conseil d'administration.

Chapitre 3 –
Activités politiques

18. Le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif et se démettre de ses fonctions.

19. Tout autre membre du conseil qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein, doit informer le président-directeur général et s'abstenir de participer aux séances du conseil à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. Le membre du conseil visé à l'article 19 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

21. Le membre du conseil qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions.

Chapitre 4 -
Rémunération

22. Le membre du conseil n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci, notamment le remboursement de ses frais selon le Décret concernant les règles sur les frais de déplacement des présidents, vice-présidents, et membres d'organismes gouvernementaux (Décret 2500-83 du 30 novembre 1983, tel que modifié), le paiement d'honoraires selon le Décret concernant l'allocation de présence des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec (Décret 2412-80 du 13 août 1980) et, dans le cas du président-directeur général, les indemnités, allocations et le traitement prévus à ses conditions d'emploi.

23. Le membre du conseil révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

24. Le membre du conseil qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période par laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

25. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur public est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Le président-directeur général qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

27. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un membre du conseil n'est pas visé par les articles 24 à 26.

28. Pour l'application des articles 24 à 26 « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

La période couverte par l'allocation ou l'indemnité de départ visée aux articles 24 et 25 correspond à celle qui aurait été couverte par le même montant si la personne l'avait reçue à titre de traitement dans sa fonction, son emploi ou son poste antérieur.

Chapitre 5 – Processus disciplinaire

29. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président-directeur général, un membre nommé du conseil ou un ministre qui est en cause.

Le président-directeur général est l'autorité compétente pour agir à l'égard des membres d'office, en collaboration avec le sous-ministre concerné.

30. Le membre du conseil à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

31. L'autorité compétente fait part au membre du conseil des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

32. Sur conclusion qu'un membre du conseil a contrevenu à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics ou au Code d'éthique et de déontologie des membres de l'Office des personnes handicapées du Québec, l'autorité compétente lui impose une sanction.

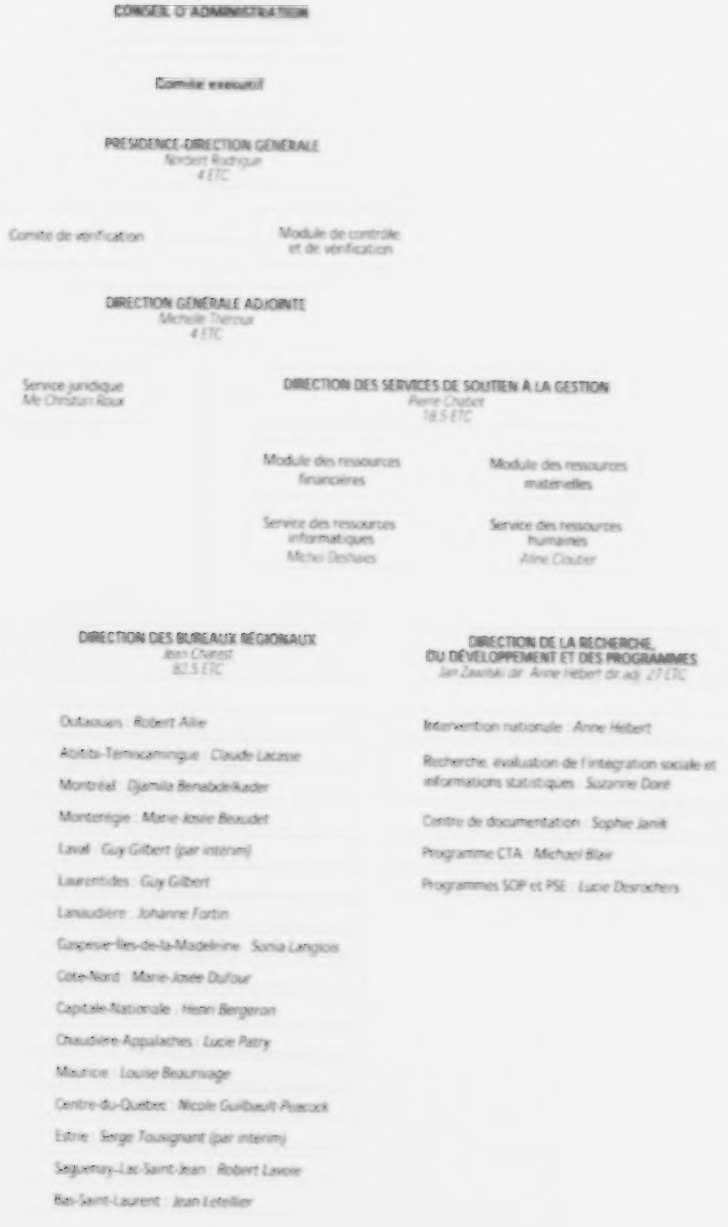
Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 29, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur public nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier ; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur public pour une période d'au plus 30 jours.

33. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur public est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

34. Toute sanction imposée à un administrateur public, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

Annexe 3

ORGANIGRAMME DE L'OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (145 ETC)



Annexe 4

LISTE DES PUBLICATIONS 2002-2003

Bulletin L'intégration

- Juillet 2002, vol. 11, no 4
- Octobre 2002, vol. 12, no 1
- Décembre 2002, vol. 12, no 2
- Mars 2003, vol. 12, no 3

Études en bref

- Intervention dyadique (no 3, juin 2002)
- Les déterminants individuels et sociaux de la réinsertion professionnelle des personnes aphasiques (no 4, novembre 2002)
- Logement et intégration sociale (no 5, février 2003)

StatFlash

- Taux d'incapacité et indice de désavantage chez la population québécoise (no 14, juin 2002)
- L'incapacité liée à la vision chez les adultes et les enfants québécois (no 15, octobre 2002)
- Nature et origine des incapacités (no 16, décembre 2002)
- Enquête québécoise sur les limitations d'activités 1998 - Bilan des résultats et pistes d'intervention (no 17, mars 2003)

Action gouvernementale et personnes handicapées - Revue de l'année 2001-2002

Le guide des besoins en soutien à la famille
(versions française et anglaise)

« Tout comme vous, je suis unique »
(dépliant d'information)

Annexe 5

COORDONNÉES DU SIÈGE SOCIAL ET DES BUREAUX RÉGIONAUX

SIÈGE SOCIAL
309, rue Brock
Drummondville, QC J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585
Sans frais : 1 800 567-1465
Téléscripteur : 1 800 567-1477
Télécopieur : (819) 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

BAS-SAINT-LAURENT (01)
337, rue Moreault, rez-de-chaussée 14
Rimouski, QC G5L 1P4
Téléphone : (418) 727-3888
Sans frais : 1 888 505-3888
Téléscripteur : (418) 727-3888
Télécopieur : (418) 727-3535
bas-st-laurent@ophq.gouv.qc.ca

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN (02)
1299, avenue des Champs-Élysées, bureau 105
Chicoutimi, QC G7H 6J2
Téléphone : (418) 698-3542
Sans frais : 1 888 698-3542
Téléscripteur : (418) 698-3542
Télécopieur : (418) 698-3546
saguenay_lac_st-jean@ophq.gouv.qc.ca

CAPITALE-NATIONALE (03)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy, QC G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1 888 643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
quebec@ophq.gouv.qc.ca

MAURICIE (04)
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières, QC G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6926
Sans frais : 1 888 371-6926
Téléscripteur : (819) 371-6926
Télécopieur : (819) 371-6931
mauricie@ophq.gouv.qc.ca

ESTRIE (05)
200, rue Belvédère Nord, rez-de-chaussée 01
Sherbrooke, QC J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3771
Sans frais : 1 888 820-3771
Téléscripteur : (819) 820-3771
Télécopieur : (819) 820-3337
estrie@ophq.gouv.qc.ca

MONTRÉAL (06)
500, boul. René-Lévesque Ouest, bureau 15.700
Montréal, QC H2Z 1W7
Téléphone : (514) 873-3905
Sans frais : 1 888 873-3905
Téléscripteur : (514) 873-9880
Télécopieur : (514) 873-4299
montreal@ophq.gouv.qc.ca

OUTAOUAIS (07)
170, rue Hôtel-de-Ville, bureau 8.200
Gatineau, QC J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3042
Sans frais : 1 888 772-3042
Téléscripteur : (819) 772-3042
Télécopieur : (819) 772-3098
outaouais@ophq.gouv.qc.ca

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE (08)
255, avenue Principale, rez-de-chaussée 04
Rouyn-Noranda, QC J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3891
Sans frais : 1 888 762-0891
Téléscripteur : (819) 763-3891
Télécopieur : (819) 763-3566
abitibi@ophq.gouv.qc.ca

CÔTE-NORD–NORD-DU-QUÉBEC (09-10)
625, boulevard Laflèche, rez-de-chaussée 703
Baie-Comeau, QC G5C 1C5
Téléphone : (418) 295-4004
Sans frais : 1 888 295-4004
Téléscripteur : (418) 295-4004
Télécopieur : (418) 295-4008
cote-nord@ophq.gouv.qc.ca

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE (11)
96, Montée de Sandy Beach, bureau 1.05
Gaspé, QC G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8808
Sans frais : 1 888 368-5808
Téléscripteur : (418) 360-8808
Télécopieur : (418) 360-8812
gaspesie@ophq.gouv.qc.ca

CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy, QC G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1 888 643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
chaudiere_appalaches@ophq.gouv.qc.ca

LAVAL (13)
1800, boulevard Le Corbusier, bureau 105
Laval, QC H7S 2K1
Téléphone : (450) 680-8973
Sans frais : 1 866 680-8973
Téléscripteur : (450) 680-8973
Télécopieur : (450) 680-8979
laval@ophq.gouv.qc.ca

LANAUDIÈRE (14)
950, rue Saint-Louis
Joliette, QC J6E 3A4
Téléphone : (450) 752-6971
Sans frais : 1 888 752-6971
Téléscripteur : (450) 752-6971
Télécopieur : (450) 752-6975
lanaudiere@ophq.gouv.qc.ca

LAURENTIDES (15)
500, boulevard des Laurentides, bureau 1603
Saint-Jérôme, QC J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-3025
Sans frais : 1 888 569-3025
Téléscripteur : (450) 569-3025
Télécopieur : (450) 569-3030
laurentides@ophq.gouv.qc.ca

MONTÉRÉGIE (16)
118, rue Guilbault, rez-de-chaussée 102
Longueuil, QC J4H 2T2
Téléphone : (450) 928-7430
Sans frais : 1 888 928-7430
Téléscripteur : (450) 928-7430
Télécopieur : (450) 928-7437
monteregie@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE-DU-QUÉBEC (17)
309, rue Brock, rez-de-chaussée 03
Drummondville, QC J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8545
Sans frais : 1 888 475-8545
Téléscripteur : (819) 475-8559
Télécopieur : (819) 475-8550
centre-du-quebec@ophq.gouv.qc.ca

Office des personnes handicapées
Québec